

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO

DE FALCONI PUIG ABOGADOS UBICADA EN LA CIUDAD DE

QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN

DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL

JUAN CARLOS MARQUEZ

DIRECTOR: ING. JAIME GUILLERMO GUADA GARRIDO

QUITO, FEBRERO 2013

DEDICATORIA

A mi mamá, que con esfuerzo, dedicación y apoyo incondicional, ha logrado
que alcance mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos aquellos que compartieron sus conocimientos para el desarrollo de este proyecto.

En particular quiero expresar mi reconocimiento a Jaime Guada Garrido,
Director de de esta tesis y entrañable amigo.

INDICE DE CONTENIDOS

GENERALIDADES	1
1.2 Datos de la Organización.....	1
1.2.1 Filosofía Empresarial Actual	1
1.2.2. Historia	1
1.2.3. Giro del Negocio	3
1.2.4. Misión.....	4
1.2.5. Visión	4
1.2.6. Objetivos.....	5
1.2.7. Valores.....	5
1.2.8. Principios	6
1.2.9. Servicios	6
1.2.10. Ubicación	14

1.2.11. Organigrama	16
CAPITULO II.....	17
DIAGNOSTICO SITUACIONAL	17
2.1 Antecedentes generales.....	17
2.2 Diagnostico situacional de la organización	18
2.2.1 Análisis del Ambiente Externo.....	19
2.2.1.1 Macro entorno	19
2.2.1.1.1 Factor Económico.....	20
2.2.1.1.2. Factor Social	28
2.2.1.1.3. Factor Político	31
2.2.1.1.4. Factor Legal	33
2.2.1.1.5. Factor Tecnológico	36
2.2.1.2. Microentorno	37
2.2.1.2.1. Clientes	38
2.2.1.2.2 Metodología de estudio	39
2.2.1.2.3 Proveedores	49

2.2.1.2.4 Competencia	59
2.2.1.2.5. Análisis del cliente externo	62
2.2.2. Análisis del Ambiente Interno.....	73
2.2.2.1. Procesamiento y Análisis de Datos	77
2.2.2.2. Capacidad Tecnológica	95
2.2.2.3. Capacidad Financiera	97
2.3. Análisis FODA	98
CAPITULO III	100
PROPUESTA DEL MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO (FALCONI PUIG ABOGADOS).....	100
3.1 Misión Propuesta	101
3.2 Visión Propuesta.....	102
3.3 Principios y Valores Propuestos	102
3.4 Objetivos Estratégicos	105
3.4.1 Objetivo General.....	105
3.4.2 Objetivos Específicos	105

3.5 Organigrama Propuesto	107
3.6 Estructura de cargos directivos	108
3.7 Políticas	114
3.8 Estrategias.....	115
3.9 Mapa Estratégico	116
3.10 Matriz Priorización de Proyectos	117
3.11 Determinación de Proyectos	120
3.12 Desarrollo de los Perfiles de los Proyectos	124
3.13 Indicadores de Gestión	131
CAPITULO IV	133
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
4.1 Conclusiones.....	133
4.2 Recomendaciones	135
BIBLIOGRAFIA	137

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1. Evolución del pib 2010 -2012,21

Tabla 2.2. Inflación del ecuador,23

Tabla 2.3. Tasa de interes (julio 2012 – 2013),26

Tabla 2.4. Juzgados del cantón quito,53

Tabla 2.5. Competencia de falconi puig abogados,60

Tabla 2.6. Pregunta 1(C.E),64

Tabla 2.7. Pregunta 2 (C.E),65

Tabla 2.8. Pregunta 3(C.E),66

Tabla 2.9. Pregunta 4(C.E),67

Tabla 2.10. Pregunta 5(C.E),68

Tabla 2.11. Pregunta 6 (C.E),69

Tabla 2.12. Pregunta 7(C.E),70

Tabla 2.13. Pregunta 8(C.E),71

Tabla 2.14. Pregunta 9(C.E),72

Tabla 2.15. Pregunta 1(C.I),77

Tabla 2.16. Pregunta 2 (C.I),78

Tabla 2.17. Pregunta 3 (C.I),79

Tabla 2.18. Pregunta 4 (C.I),80

Tabla 2.19. Pregunta 5 (C.I),81

Tabla 2.20. Pregunta 6 (C.I),82

Tabla 2.21. Pregunta 7 (C.I),83

Tabla 2.22. Pregunta 8 (C.I),84

Tabla 2.23. Pregunta 9 (C.I),85

Tabla 2.24. Pregunta 10 (C.I),86

Tabla 2.25. Pregunta 11 (C.I),87

Tabla 2.26. Pregunta 12 (C.I),88

Tabla 2.27. Pregunta 13 (C.I),89

Tabla 2.28. Pregunta 14 (C.I),90

Tabla 2.29. Pregunta 15 (C.I),91

Tabla 2.30. Pregunta 16 (C.I),92

Tabla 2.31. Pregunta 17 (C.I),93

Tabla 2.32. Pregunta 18 (C.I),94

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1. Inflación del ecuador,24

Gráfico 2.2. Índice de pobreza en el ecuador 2007-2012,29

Gráfico 2.3.evolución del mercado laboral nacional (2007-2011),30

Gráfico 2.4. Pregunta 1(C.E),64

Gráfico 2.5. Pregunta 2 (C.E),65

Gráfico2. 6. Pregunta 3(C.E),66

Gráfico 2.7.Pregunta 5(C.E), 67

Gráfico 2.8. Pregunta 5(C.E),68

Gráfico 2.9. Pregunta 6 (C.E),69

Gráfico 2.10. Pregunta 7(C.E),70

Gráfico 2.11. Pregunta 8(C.E),71

Gráfico 2.12. Pregunta 9(C.E),72

Gráfico 2.13. Pregunta 1(C.I),77

Gráfico 2.14. Pregunta 2 (C.I),78

Gráfico 2.15. Pregunta 3 (C.I),79

Gráfico 2.16. Pregunta 4 (C.I),80

Gráfico 2.17. Pregunta 5 (C.I),	81
Gráfico 2.18. Pregunta 6 (C.I),	82
Gráfico 2.19. Pregunta 7 (C.I),	83
Gráfico 2.20. Pregunta 8 (C.I),	84
Gráfico 2.21. Pregunta 9 (C.I),	85
Gráfico 2.22. Pregunta 10 (C.I),	86
Gráfico 2.23. Pregunta 11 (C.I),	87
Gráfico 2.24. Pregunta 12 (C.I),	88
Gráfico 2.25. Pregunta 13 (C.I),	89
Gráfico 2.26. Pregunta 14 (C.I),	90
Gráfico 2.27. Pregunta 15 (C.I),	91
Gráfico 2.28. Pregunta 16 (C.I),	92
Gráfico 2.29. Pregunta 17 (C.I),	93
Gráfico 2.30. Pregunta 18 (C.I),	94
Gráfico 31. ANALISIS FODA,	99

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto sirve como herramienta fundamental dentro de la gerencia de FALCONI PUIG Abogados, ya que propone un Modelo de Gestión Administrativo con el fin de mejorar los flujos de trabajos en el área administrativa, mejorar la forma de las tareas y la comunicación partiendo desde sus ejes estratégicos (misión, visión, objetivos, políticas y valores) entregando servicios de calidad satisfaciendo las expectativas de los clientes actuales y potenciales.

Dentro del primer capítulo se desarrolló todas las Generalidades de la propuesta en la cual se detalló diferentes puntos específicos de La Firma entre los cuales está la filosofía empresarial actual, y un diagnostico de cómo se estaba reflejando.

En el segundo capítulo destaca el Diagnostico Situacional de la empresa en donde se establecen los diferentes parámetros de la investigación de campo que se utilizó dentro de los análisis (internos y externos) en el cual se estudiaron diferentes factores que afectan directamente a la gestión empresarial de la empresa y así se determinó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

En el Tercer capítulo se diseñó el Modelo de Gestión Administrativo el cual se integró el direccionamiento estratégico de La Firma, estrategias a corto, mediano y largo plazo, los

proyectos de mejora de la administración actual e indicadores de gestión para el debido control de los proyectos a ejecutarse. Dentro de este capítulo se muestra las perspectivas y la meta general mediante indicadores de gestión permitiendo tomar decisiones al suponer una visión completa de La Firma.

Dentro del último capítulo se propuso las Conclusiones y Recomendaciones del proyecto, las que presentan los resultados provenientes del desarrollo del presente proyecto. Constituye la esencia de las afirmaciones y sugerencias que respaldarán la aplicación de los proyectos sugeridos.

Palabras Claves:

- Gestión
- Administración
- Estrategias
- Modelo
- FODA

ABSTRACT

This project serves as an essential tool for the FALCONI PUIG law firm managing department, as it proposes a Management Model in order to improve the work flow for the administrative department. The model improves the way tasks are done and communication starting from their strategic priorities (mission, vision, goals, policies and values) to deliver quality services and to meet the expectations of current and potential customers.

The first chapter develops all the general topics of the proposal which include specific points of the law firm. These include the current business philosophy and an actual diagnosis on how law firm was perceived.

The second chapter highlights the Current Diagnosis of the company and establishes the different parameters of the field research that were used in the analysis (internal and external). Included in the analysis is a study of the different factors that directly affect the management of the company in order to determine the strengths, weaknesses, opportunities, and threats.

In the third chapter, the Managing Model has been designed, and includes the strategic direction of the law firm. This includes short-term, medium-term, and long-term strategies , the projects to improve the current management, and the management indicators in order to control the projects to undertake. Within this chapter, it is shown the perspectives and the

overall goals through management indicators, which will allow for decisions while having a complete vision of the law firm.

In the last chapter, the conclusions and recommendations of the project have been proposed, which show the results of the current project development. It is the essence of the statements and suggestions that support the implementation of the suggested projects.

Keywords:

- Management
- Administration
- Strategies
- Model
- DAFO

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 Tema:

“MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO DE FALCONI PUIG ABOGADOS UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”

1.2 Datos de la Organización

1.2.1 Filosofía Empresarial Actual

La filosofía empresarial es la personalidad de una empresa, y se encuentra enmarcada en su misión, visión, objetivos corporativos, valores, principios y sus estrategias organizacionales.

Si una empresa no tiene una filosofía empresarial, no se puede evaluar el grado de adaptación de la empresa a las necesidades de la misma y a las necesidades y deseos de sus clientes

A continuación se detalla la filosofía empresarial que posee actualmente FALCONI PUIG Abogados, es decir se detallara el conjunto de elementos que permiten identificar a La Firma lo que es y lo que quiere lograr ser, entre estos elementos están:

1.2.2. Historia¹



FALCONI PUIG Abogados nace en 1972 siendo una firma unipersonal del Dr. Miguel Falconi Puig. Ofrece sus servicios inicialmente en varias áreas de práctica del derecho, tanto en el campo civil como comercial. Con los años se concentra en asesoría corporativa general, abarcando áreas como societario, tributario, contratos, constitución y mantenimiento de compañías, otros. En el campo civil se va limitando a contratos únicamente. Una de las áreas de práctica más rentables para el propietario fue la contratación pública, área de práctica que disminuyó hacia los años 2000. En el año 1989, su hijo, el Dr. Miguel Falconi Pérez (+), inicia visionariamente el área de propiedad intelectual, convirtiéndose en el líder indiscutible en el mercado de esta área de práctica y posesionando a la Firma como la primera en Ecuador. En el año 1997 fallece el Dr. Falconi Pérez, a ese año, el área de práctica de Derecho General, a pesar de su rentabilidad, no alcanzó la promoción, proyección, éxito que sí logró el área de propiedad intelectual. Se realizaron inversiones significativas en la implementación de herramientas de mercadeo (asistencia a congresos internacionales, foros, exposiciones, etc.), tecnológicas (base de datos de signos distintivos registrados en Ecuador desde 1900, plataforma de administración de casos y trámites legales, herramientas. Los 3

¹ FALCONI PUIG Abogados. (2012). Recuperado de: www.falconipuig.com. Consultado en: 19 de julio del 2013

abogados junior que a la fecha quedaron a cargo del área han permanecido frente a esta área de práctica hasta la fecha, siendo ahora seniors, con ejercicio en áreas complementarias y no complementarias, significando que a más de ejercer en Propiedad Intelectual, entre los tres abarcan, dentro de los intereses propios y de La Firma, áreas como minería, arbitraje, competencia, publicidad, franquicias, etc.

Múltiples factores han servido de base para el crecimiento sostenido del Estudio Profesional FALCONI PUIG Abogados, entre los cuales se destacan principios fundamentales de ética profesional, conocimiento, honestidad y competitividad.

1.2.3. Giro del Negocio

FALCONI PUIG Abogados es un Estudio Jurídico que brinda servicios de asesoría y consultoría legal con un plantel fijo de abogados en diferentes áreas del Derecho, los mismos que dan soluciones eficaces y de calidad generando confianza a sus clientes, para así puedan enfocarse en sus negocios con tranquilidad.

Entre las diferentes áreas de práctica que posee FALCONI PUIG Abogados están: Administrativo, Arbitraje y mediación, Asuntos legislativos, Competencia Leal y Desleal, Contratos, Franquicias, Inmobiliario, Laboral, Litigios, Medio Ambiente, Minería, Propiedad Intelectual, Societarios y Tributario, las mismas que están administradas por 2 departamentos institucionales para la debida gestión empresarial con el propósito de alcanzar eficientemente la ejecución de los objetivos organizacionales planteados por la firma jurídica.

FALCONI PUIG Abogados está formado por abogados, ingenieros de patentes, paralegales, técnicos de sistemas y personal administrativo. Su trabajo es dar servicio y atención a las necesidades de clientes, ayudándolos en oportunidades únicas particulares y solución de problemas comerciales o personales.

1.2.4. Misión

Hoy en día el Estudio Jurídico FALCONI PUIG Abogados se maneja bajo la misión de:

“Somos creativos. Damos soluciones eficaces a sus asuntos legales, incluso los más complejos. Generamos confianza para que usted pueda enfocarse en su negocio con tranquilidad. Su éxito es nuestra misión.”

1.2.5. Visión

En la actualidad el Estudio Jurídico FALCONI PUIG Abogados posee los siguientes puntos como visión:

- ✓ Ser líderes en la industria legal, ofreciendo la más alta calidad en servicio con tarifas competitivas, procurando superar las expectativas de nuestros clientes.
- ✓ Nutrir las relaciones personales con nuestros clientes, convirtiéndonos en asesores de confianza. Nuestros clientes son nuestra principal prioridad.

- ✓ Invertir constantemente en oportunidades de desarrollo profesional y personal de nuestra gente.
- ✓ Incorporar nuevas áreas de práctica para adaptarnos y crecer en base a las necesidades de nuestros clientes y las tendencias del mercado.
- ✓ Contribuir con la comunidad y el medio ambiente, creando iniciativas en beneficio de la sociedad.

1.2.6. Objetivos

FALCONI PUIG Abogados cuenta con los siguientes objetivos:

- ✓ Dar soluciones eficaces a sus asuntos legales.
- ✓ Brindar servicio y atención a las necesidades de sus clientes.
- ✓ Entregar servicios constantes y de excelencia.

1.2.7. Valores

Excelencia.

Responsabilidad en la entrega de un trabajo competente. Eficiencia y proactividad en los procesos. Búsqueda continúa de mejorar como personas y como profesionales, a través del estudio y la investigación.

Ética.

Rectitud en nuestras acciones. Damos prevalencia a la verdad, la justicia y la transparencia.

Respeto.

A la diversidad cultural de las personas y a la naturaleza.

Solidaridad.

Trabajamos en grupo para lograr óptimos resultados. Apoyamos a nuestros clientes en sus necesidades. Desarrollamos trabajo pro bono.

Perseverancia.

Trabajamos con determinación y esfuerzo para alcanzar nuestras metas y la confianza de nuestros clientes.

1.2.8. Principios

La posición con cada uno de los clientes de FALCONI PUIG Abogados esta expresada en seis principios que guían su práctica:

- ✓ Asesoría profesional en todo momento.
- ✓ Experiencia en todas las áreas que justifica un costo-efectivo.
- ✓ Enfoque claro y preciso en los resultados de sus clientes.
- ✓ Informe y mantenimiento del trabajo desarrollado.
- ✓ Tarifario competitivo que abarca una amplia área de servicios.
- ✓ Asesoría orientada nacional e internacionalmente a través de filiales corresponsales.

1.2.9. Servicios

Entre las áreas de prácticas que tiene FALCONI PUIG Abogados están:

ÁREA: Administrativo**Temas en:**

- ✓ Análisis de actos administrativos.
- ✓ Asesoría, representación y seguimiento en trámites y procedimientos administrativos.
- ✓ Defensa ante órganos de la Administración.
- ✓ Impugnación de actos administrativos.
- ✓ Intervención y seguimiento en litigios administrativos.
- ✓ Análisis de cumplimiento e interpretación regulatoria.

ÁREA: Arbitraje y Mediación**Temas en:**

- ✓ Asesoría en procesos de mediación.
- ✓ Patrocinio en procesos de litigio arbitral.
- ✓ Redacción de convenios arbitrales y asesoría para la prevención de controversias.
- ✓ Colaboración con terceros, como árbitros

ÁREA: Competencia**Temas en:**

- ✓ Interpretación del concepto “poder de mercado”, determinación y abuso.
- ✓ Acuerdos y prácticas restrictivas
- ✓ Prácticas desleales.
- ✓ Acción del Estado y ayudas públicas
- ✓ Políticas publica: control, vigilancia y sanción.
- ✓ Recursos en sede administrativa y jurisdiccional.
- ✓ Responsabilidad civil y penal: las medidas correctivas y sanciones.

ÁREA: Contratos

Temas en:

- ✓ Campo civil o mercantil.
- ✓ Análisis de la figura contractual más conveniente.
- ✓ Obligaciones y derechos contractuales que son susceptibles de conflictos.

ÁREA: Franquicias

Temas en:

- ✓ Derechos de uso de los distintos derechos de Propiedad Intelectual.
- ✓ Transferencia de tecnología y conocimiento.
- ✓ Manejo de información y confidencialidad.
- ✓ Sitio geográfico determinado con o sin exclusividad.
- ✓ Asistencia de regalías.

- ✓ Aprovechamiento y suministro.
- ✓ Distribución y representación.
- ✓ Manejo publicitario.

ÁREA: Inmobiliaria

Temas en:

- ✓ Transacciones y en la redacción de acuerdos y contratos de compra - venta, arrendamientos, hipotecas y fideicomisos de bienes inmuebles.

ÁREA: Laboral

Temas en:

- ✓ Asesoría en todos los ámbitos de la relación laboral entre empleadores y empleados, así como negociaciones individuales y colectivas.
- ✓ Preparación de acuerdos de terminación de contratos, de confidencialidad, de consultoría.
- ✓ Elaboración de manuales y reglamentos internos.

ÁREA: Litigios

Temas en:

- ✓ Resolución efectiva de conflictos jurídicos a través de litigios.
- ✓ Evaluación de los acuerdos negociados y/o resolución alternativa de conflictos.

ÁREA: Medio Ambiente

Temas en:

- ✓ Prevención y cumplimiento normativo.
- ✓ Litigio ambiental tanto en sede administrativa, judicial y constitucional.
- ✓ Adecuación de proyectos de inversión y acuerdos comerciales que contemplen aspectos ambientales.
- ✓ Calidad ambiental y prevención de la contaminación.
- ✓ Elaboración de auditorías ambientales.
- ✓ Cambio climático. Énfasis en proyectos enmarcados en mecanismos de desarrollo limpio.
- ✓ Conservación, creación de áreas protegidas privadas, áreas protegidas municipales, provinciales.
- ✓ Aplicación y actualización de procesos de certificación (ISO y OHSAS), en materias de ambiente, salud ocupacional, higiene y seguridad industrial.

ÁREA: Minería

Temas en:

- ✓ Análisis para el aprovechamiento de incentivos tributarios para la inversión.
- ✓ Negociación y celebración de contratos con el Estado y con personas de Derecho privado.

- ✓ Concesiones mineras, títulos mineros.
- ✓ Asesoría en las etapas de exploración, explotación y comercialización.
- ✓ Seguridad industrial e higiene minera.
- ✓ Cambio climático.
- ✓ Recursos hídricos.
- ✓ Compraventa de inmuebles.
- ✓ Aduanas.

ÁREA: Producción, Comercio e Inversión

Temas en:

- ✓ Desarrollo Productivo, mecanismos y órganos de competencia
- ✓ La creación de las Zonas Especiales de Desarrollo Económico (ZEDES), su administración y operación.
- ✓ Desarrollo Empresarial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y de la Democratización de la Producción
- ✓ Comercio Exterior, sus órganos de Control e Instrumentos
- ✓ Competitividad Sistémica y de la Facilitación Aduanera
- ✓ Sostenibilidad de la Producción y su relación con el Ecosistema.

ÁREA: Propiedad Intelectual

Temas en:

- ✓ Adicionalmente al asesoramiento legal, autorizaciones y procesos administrativos, también proveemos expertos en servicios de litigación referentes a infracciones de los derechos, falsificaciones, oposiciones y cancelaciones, entre otros.

ÁREA: Protección de datos

Temas en:

- ✓ Análisis sobre la seguridad jurídica de datos almacenados en bases de datos de administración pública o privada.
- ✓ Eficacia y eficiencia en su administración y manejo.
- ✓ Publicidad, acceso, y confidencialidad.
- ✓ Identificación de hechos, actos, contratos o instrumentos que deban ser inscritos y/o registrados y las obligaciones de los registradores y/o administradores de la información.

ÁREA: Publicidad y Comunicación Pública

Temas en:

- ✓ Asesoramiento en la publicidad de productos regulados.
- ✓ Desafíos publicitarios.
- ✓ Revisión de la substanciación del reclamo.
- ✓ Revisión de publicidad comparativa.
- ✓ Promociones y concursos para consumidores.
- ✓ Ley de protección al consumidor.

- ✓ Revisión de reclamos para publicidad impresa y transmitida.
- ✓ Respuestas a consultas del Gobierno.

ÁREA: Societario

Temas en:

- ✓ Constitución de compañías.
- ✓ Redacción de estatutos.
- ✓ Estructura accionaria.
- ✓ Minuta de escritura pública.
- ✓ Registro en el Registro Mercantil.
- ✓ Mantenimiento de libros societarios.
- ✓ Actas de junta.
- ✓ Cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia de Compañías.
- ✓ Aumento de capital.
- ✓ Reactivación y obtención de Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- ✓ Obtención de número patronal ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

ÁREA: Regulatorio

Temas en:

- ✓ Ofrecemos a nuestros clientes la experiencia en los requisitos normativos relacionados con su industria particular, incluyendo medicamentos, productos farmacéuticos, productos veterinarios, fertilizantes, cosméticos, alimentos y bebidas. Ayudamos a los clientes en la obtención de Registros Sanitarios y de Salud para que puedan vender los productos regulados en el Ecuador.

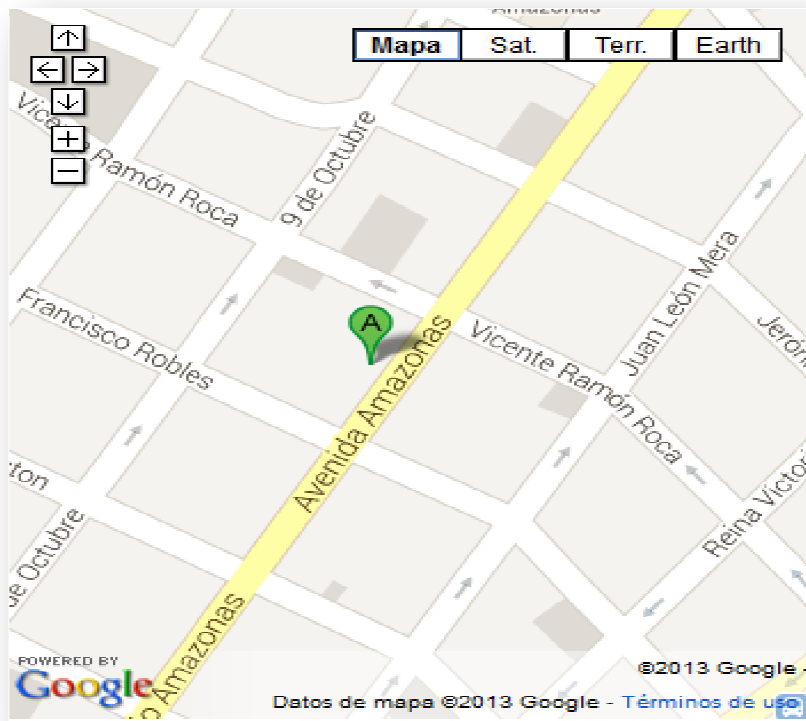
ÁREA: Tributario

Temas en:

- ✓ Nuestra firma se destaca en el asesoramiento fiscal desde una planificación compleja hasta procedimientos rutinarios. Los abogados de La Firma son también expertos en el asesoramiento a clientes sobre las consecuencias fiscales de las fusiones, adquisiciones y transferencias de tecnología, incluyendo la venta u otra enajenación de activos de propiedad intelectual.

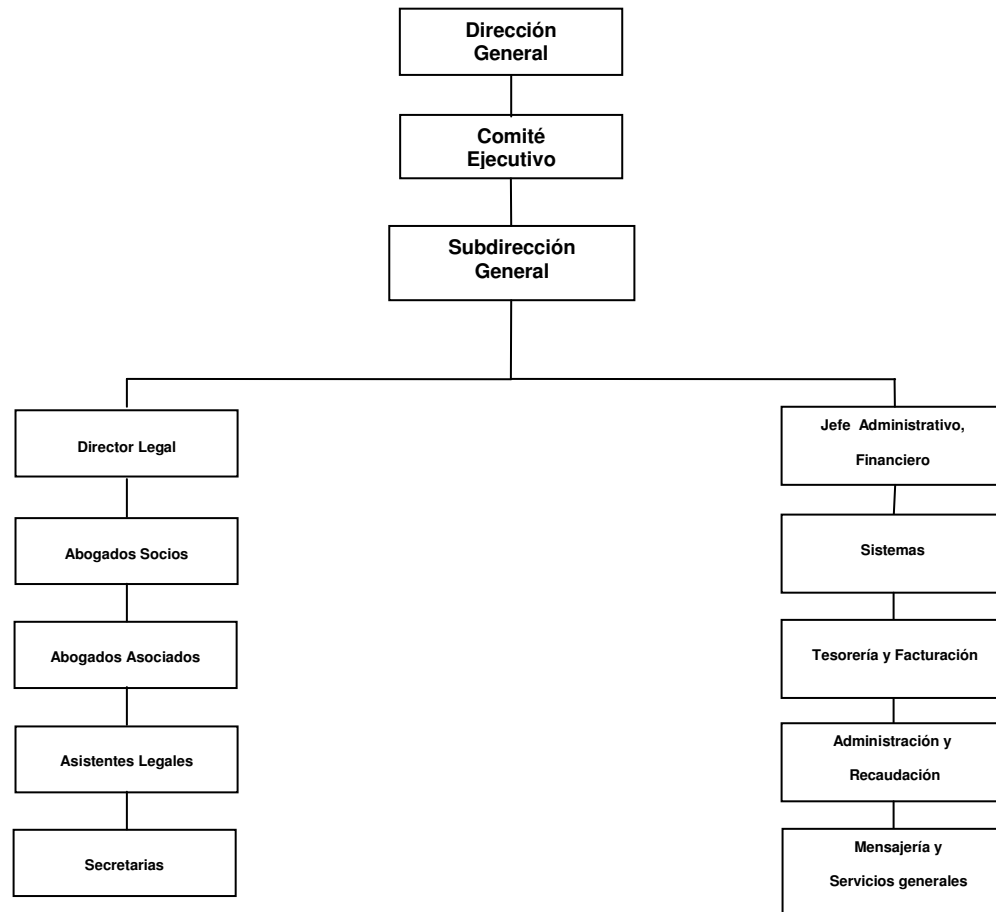
1.2.10. Ubicación

FALCONI PUIG Abogados, se encuentra en el Edif. Río Amazonas, en la Av. Amazonas N21-147 y Roca. Box 17-03-423 Quito – Ecuador



Fuente: <https://maps.google.com.ec/maps/>

1.2.11. Organigrama



CAPITULO II

DIAGNOSTICO SITUACIONAL

2.1 Antecedentes generales

FALCONI PUIG Abogados es un Estudio Jurídico que brinda servicios de asesoría y consultoría legal con un plantel fijo de abogados en diferentes áreas del Derecho, los mismos que dan soluciones eficaces y de calidad generando confianza a sus clientes, para así puedan enfocarse en sus negocios con tranquilidad.

Entre las diferentes áreas de práctica que posee FALCONI PUIG Abogados están: Administrativo, Arbitraje y mediación, Asuntos legislativos, Competencia Leal y Desleal, Contratos, Franquicias, Inmobiliario, Laboral, Litigios, Medio Ambiente, Minería, Propiedad Intelectual, Societarios y Tributario, las mismas que están administradas por 2 departamentos institucionales para la debida gestión empresarial con el propósito de alcanzar eficientemente la ejecución de los objetivos organizacionales planteados por la Firma.

Considerando el ambiente altamente competitivo dentro de la ciudad de Quito y los constantes cambios que se presentan en un medio complejo y exigente para todo tipo de empresa, FALCONI PUIG Abogados, actualmente no posee un Modelo de Gestión acorde a las exigencias administrativas que le ayude a gestionar de forma eficiente sus actividades empresariales.

Entre los problemas actuales más relevantes que tiene FALCONI PUIG Abogados se ha identificado los siguientes:

- a) Deficiente coordinación de actividades interdepartamentales debido a la falta de un direccionamiento estratégico establecido.
- b) Carece de políticas específicas de desarrollo organizacional ya que no se las ha definido por falta de un análisis situacional.
- c) No conocen con exactitud las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para poder conocer su situación empresarial.
- d) La falta de estrategias organizacionales hacen que la Firma no planifique de forma integral su crecimiento hacia el futuro.
- e) No cuenta con indicadores de gestión para la debida medición de alcance de objetivos.

Todos estos factores negativos no permiten a FALCONI PUIG Abogados el idóneo desarrollo administrativo que necesita para alcanzar todas las metas organizacionales planteadas y así ser líder en el campo legal a nivel local y poder generar un crecimiento a nivel nacional.

2.2 Diagnostico situacional de la organización

El propósito del diagnóstico situacional en el presente proyecto, es identificar un conjunto de factores externos e internos relacionados con la gestión administrativa actual de FALCONI PUIG Abogados, que inciden en el desarrollo de las actividades empresariales, de esta forma se podrá analizar, establecer y diseñar los objetivos estratégicos de carácter

competitivo, para favorecer los niveles de productividad de la empresa durante un periodo determinado de tiempo.

En el presente capítulo se pretende dar una mirada a la situación actual y a la evolución que ha tenido en los años anteriores La Firma, el mismo que servirá como una herramienta fundamental en base a experiencias para evitar y aprovechar acontecimientos futuros, ayudando a identificar aspectos positivos y negativos con la finalidad de que estos sean evaluados y valorados en las decisiones gerenciales de FALCONI PUIG Abogados.

Al efectuar el diagnóstico situacional para FALCONI PUIG Abogados en base a su administración actual se conocerán sus puntos fuertes y débiles, es decir se logrará identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee.

Para el desarrollo de este diagnóstico situacional se va a analizar los siguientes aspectos:

2.2.1 Análisis del Ambiente Externo

Para (Vásquez., 2005)

“Permite determinar y analizar las tendencias clave, con el propósito de identificar las oportunidades y amenazas que afronta la organización, como su nombre indica se examina aspectos exteriores relacionados con la actividad empresarial de la organización.” Pág. (110).

Dentro de este análisis encontramos dos entornos el macro y micro entorno, los cuales se analizarán a continuación:

2.2.1.1 Macro entorno

Este análisis establece los elementos del ambiente externo que afectan el sector en el que se desarrollan las actividades de La

Firma, algunos de estos inciden de manera directa e indirecta en él, se tiene los siguientes factores a analizar:

- ✓ Económico: PIB, Inflación, tasas de interés activa y pasiva.
- ✓ Social: Empleo, desempleo, subempleo, pobreza
- ✓ Político: Estabilidad política del Ecuador
- ✓ Legal: Normativas, legislación vigente, etc.
- ✓ Tecnología: innovaciones tecnológicas.

2.2.1.1.1 Factor Económico

De acuerdo con (Becker., 2002)

“Son los relacionados con el comportamiento de la economía, el flujo de dinero, de bienes y servicios, tanto a nivel nacional como internacional. Se consideran la política monetaria de los gobiernos, el nivel de ingresos, el producto interno bruto, el ahorro, la inversión, los precios, tasas de intereses, etc.” Pág. (133)

Dentro de este factor se encuentran:

a) PIB

(Stiglitz, 2004) Manifiesta que

“El Producto Interno Bruto (PIB) es el indicador convencional de la producción de una economía, y representa el valor monetario total de los bienes y servicios finales producidos dentro de las fronteras de un país en un período de tiempo concreto.” Pág. (152).

De acuerdo datos del Banco Central del Ecuador el

PIB ecuatoriano ha tenido un incremento del 15%

durante los últimos 3 años por lo que representa un crecimiento positivo a todas las actividades económicas denotándose mayor inversión pública y privada, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2.1. EVOLUCIÓN DEL PIB 2010 -2012

RUBRO	2010	2011	2012
PIB Total (millones de \$)	67'812.330	77'831.607	84'682.266
PIB Otros Servicios (millones de \$)	5'171.319	5'529.967	5'912.681

Fuente: <http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000955>

La actividad económica que brinda FALCONI PUIG Abogados se encuentra dentro del rubro del PIB de Otros Servicios el mismo que incluye a todas las actividades referentes a asesoría y consultoría legal, este rubro tiene un crecimiento positivo durante estos últimos 3 años del 9,4%.

A pesar de la crisis mundial, el crecimiento económico en el Ecuador durante los años 2010, 2011 y 2012 han presentado un valioso crecimiento

económico al país, por lo que la actividad económica en el sector de Otros Servicios aportó con un 7,4%.

Para las empresas del sector en base a este indicador del PIB se puede señalar que les genera una *Oportunidad Alta*, porque la producción en general del país tiene un notable incremento, que señala que existen nuevas oportunidades laborales y por ende un incremento en los ingresos de la población. Lo que refleja también que el crecimiento del aparato productivo, las empresas tienen un mayor desempeño es decir que existe mayor movimiento en sus procesos y actividades, por lo cual necesitarán contratar servicios de asesoría y consultoría legal para realizar cualquier trámite interno o externo con relación al área.

b) Inflación

Según (Banco Central del Ecuador, 2012)

“La inflación es una medida obtenida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.”

Actualmente la inflación acumulada que presenta el Ecuador en el mes de Julio del 2013 es de 2,39%

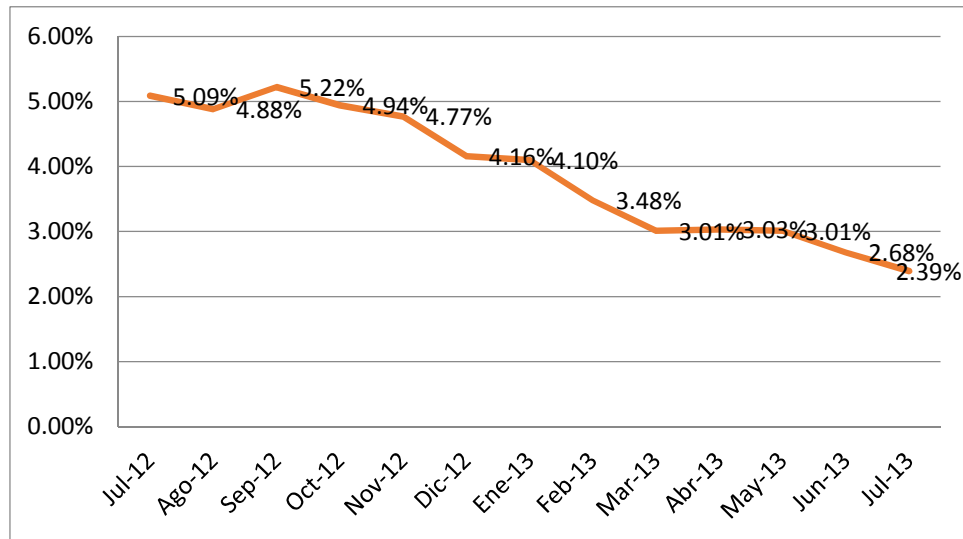
presentando variaciones decrecientes en el último año, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2.2. INFLACIÓN DEL ECUADOR

FECHA	VALOR
Julio 2013	2,39%
Junio 2013	2,68%
Mayo 2013	3,01%
Abril 2013	3,03%
Marzo 2013	3,01%
Febrero 2013	3,48%
Enero 2013	4,10%
Diciembre 2012	4,16%
Noviembre 2023	4,77%
Octubre 2012	4,94%
Septiembre 2012	5,22%
Agosto 2012	4,88%
Julio 2012	5,09%

Fuente: www.bce.fin.ec

Gráfico 2.1. INFLACIÓN DEL ECUADOR



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

De acuerdo a la gráfica 2.1., se puede observar que durante el mes de julio del 2012 la inflación tuvo un porcentaje del 5,09% el cual ha disminuido 1,00% a enero del 2013, el mismo que siguió disminuyendo a julio 2013 a 2,39% es decir en un año la tasa se redujo (2,70%).

Dentro de las Empresas del Ecuador la inflación se establece como una *Oportunidad Alta*, debido a que la reducción de la inflación durante este último año es del 5,09% al 2,39%, los precios de los bienes y servicios han tendido a mantenerse, impactando de manera positiva al momento de ofertar los servicios legales de La Firma encontrado mayor poder

adquisitivo y mayor rentabilidad en las personas naturales y jurídicas al momento de adquirir un servicio de asesoría y consultoría legal, por otra parte las personas tienen mayor posibilidad de crear nuevos negocios por lo que van a requerir asesoría legal.

a) Tasa de Interés

El autor (Cervo, 1985)

“La tasa de interés es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como el precio del dinero en el mercado financiero.”. Pág. 64.

Las tasas de interés se dividen en:

- **Tasa de interés activa:** es el porcentaje que las entidades bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.
- **Tasa de interés pasiva:** Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.

A continuación se detallan las tasas de interés correspondiente al último año, según datos oficiales del BCE:

Tabla 2.3. TASA DE INTERES (JULIO 2012 – 2013)

MESES	ACTIVAS	PASIVAS
Julio 31-2013	8,17%	4,53%
Junio 30-2013	8,17%	4,53%
Mayo 31-2013	8,17%	4,53%
Abril 30-2013	8,17%	4,53%
Marzo 31-2013	8,17%	4,53%
Febrero 28-2013	8,17%	4,53%
Enero 31-2013	8,17%	4,53%
Diciembre 31-2012	8,17%	4,53%
Noviembre 30-2012	8,17%	4,53%
Octubre 31-2012	8,17%	4,53%
Septiembre 30-2012	8,17%	4,53%
Agosto31-2012	8,17%	4,53%
Julio 31-2012	8,17%	4,53%

Fuente: <http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

Durante los años 2012 y 2013 la tasa de interés pasiva ha mantenido una tendencia constante con un porcentaje de 4,53%, mientras la tasa de interés

activa en el mismo período también se ha mantenido con el mismo porcentaje de 8,17%.

La Tasa de Interés en el Ecuador se considera como una *Oportunidad Alta*, ya que el costo de dinero es menor a la tasa de interés activa por lo tanto las empresas privadas como públicas tienen la facilidad de acceder a un crédito financiero en las diferentes instituciones bancarias con una tasa de interés considerable, y así las personas naturales y jurídicas puedan solicitar créditos para diferentes fines como reparar deudas, adquisición de nuevos recursos o la concertación de nuevos proyectos de inversión, y así ser beneficiarios al tener más posibilidades de ofertar sus servicios y bienes. En este caso La Firma podría aprovechar este factor para poder financiar e implementar nuevos proyectos financiero, administrativos, contables, etc., mediante el préstamo bancario para así poder ser más eficiente en su gestión empresarial.

2.2.1.1.2. Factor Social

Este factor es importante ya que tiene influencias directas de los diferentes segmentos que intervienen al momento de adquirir el servicio legal que ofrece La Firma, la influencia se da ya sea por empresas privadas o públicas, compañías, industrias o personas naturales, mediante los factores de la pobreza, empleo y subempleo.

a) Pobreza

Según la ULAN la pobreza en Ecuador, medida en territorio urbano y rural, en diciembre de 2012 cifra el 27,31%, lo que es 10,29% puntos menor que en diciembre de 2006 (37,6%), tal como reporta un análisis de la evolución de este indicador del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC).

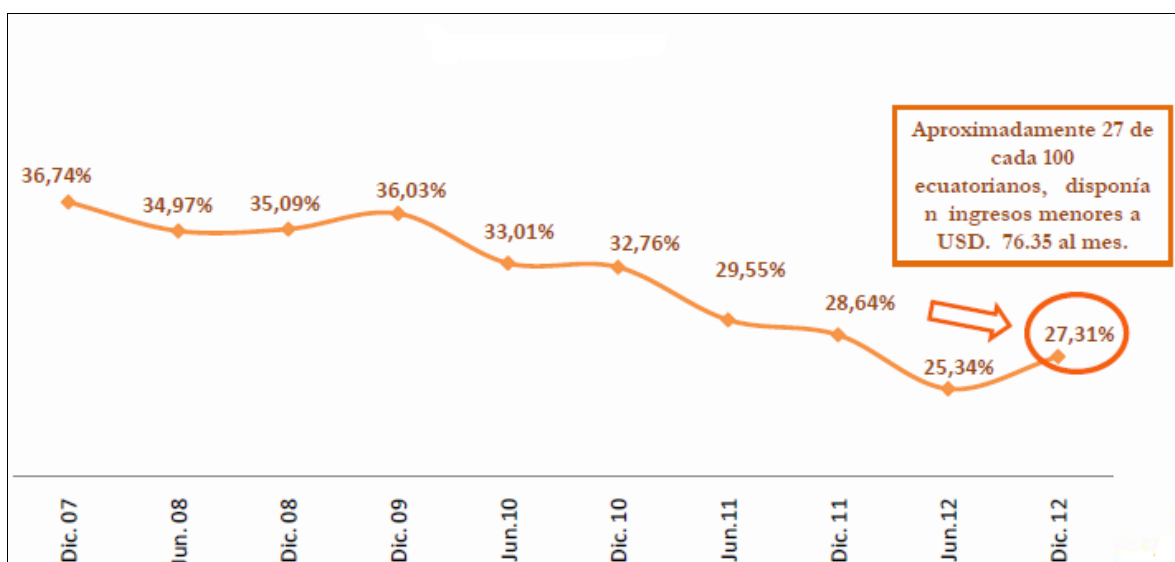
Para (ULAN, 2012)

En las zonas urbanas la pobreza es menor que el promedio nacional. Marcan las ciudades el 16,14%, consistente con la reducción de la pobreza a escala nacional, porque en diciembre de 2006 el indicador urbano era 25,92%. Lo mismo sucede a escala rural, que en diciembre de 2012 presenta un indicador de pobreza de 49,7%, mientras que en diciembre de 2006 era el 60,56%.

Según datos del Banco Central del Ecuador, durante los años 2007 al 2012 el índice de la pobreza

nacional ha fluctuado, así luego de 5 años. La tasa de pobreza se ubicó en 27,3% es decir 1.3 puntos porcentuales menos que la tasa registrada en diciembre del 2011.

Gráfico 2.2. INDICE DE POBREZA EN EL ECUADOR 2007-2012



Fuente: www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/.../PobrezaDic2012.pdf

La pobreza en el Ecuador ha disminuido durante estos 5 últimos años calificándose como una *Oportunidad Alta*, lo que permite que las personas tengan trabajo y por ende dinero para satisfacer sus necesidades y la adquisición de bienes y servicios. Actualmente el gobierno tiene como objetivo erradicar la pobreza nacional creando nuevas fuentes de trabajo, los mismos que necesitaran asesoría legal para la debida constitución.

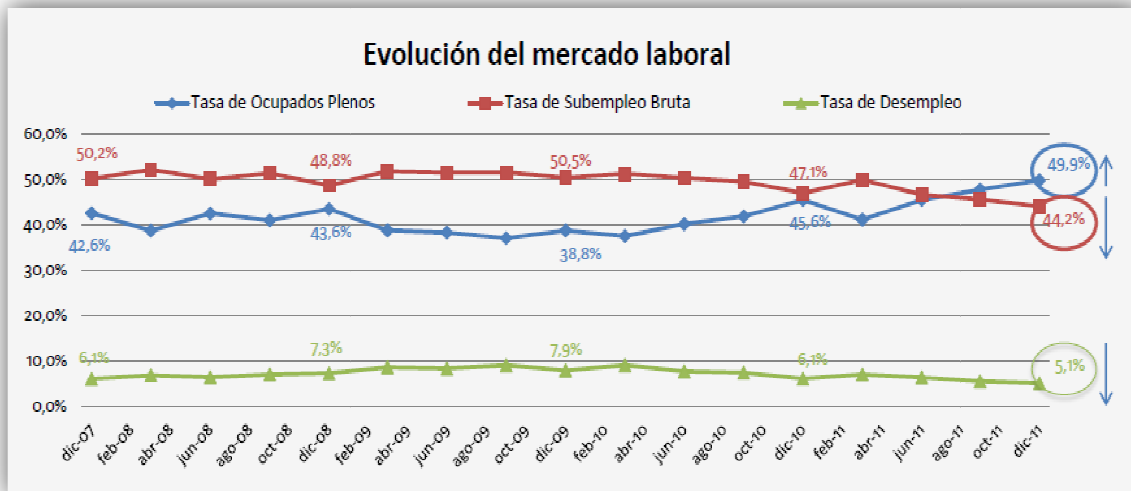
a) Mercado Laboral

De acuerdo con (Pascal, 2010)

Se denomina mercado de trabajo o mercado laboral al mercado en donde confluyen la demanda y la oferta de trabajo. El mercado de trabajo tiene particularidades que lo diferencian de otro tipo de mercados (financiero, inmobiliario, de commodities, etc.) ya que se relaciona con la libertad de los trabajadores y la necesidad de garantizar la misma. En ese sentido, el mercado de trabajo suele estar influido y regulado por el Estado a través del derecho laboral y por una modalidad especial de contratos, los convenios colectivos de trabajo.

A continuación se analizará tres indicadores directos del mercado laboral:

Gráfico 2.3.EVOLUCIÓN DEL MERCADO LABORAL NACIONAL (2007-2011)



Fuente:

http://www.inec.gov.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=35&TB_iframe=true&height=720&width=1745

El desempleo en el Ecuador ha ido adquiriendo un carácter de disminución calificándose como una *Amenaza Baja*, ya que la tasa de desempleo está disminuyendo dentro de estos dos últimos años y la tasa de ocupación plena está en constante aumento en los cinco últimos años.

Si la tasa de desempleo no disminuye, la consecuencia sería que los agentes consumidores sin empleo reduzcan sus gastos al mínimo, bajando la demanda de bienes y por lo tanto disminuyendo el ingreso de las empresas lo que a la larga llevará a menor ganancia y si persiste, la economía se desaceleraría provocando incremento en los precios (pues las empresas no tendrían suficiente flujo de efectivo para solventar sus gastos) y se provocaría un incremento de la inflación.

2.2.1.1.3. Factor Político

A partir del acceso al poder de la revolución ciudadana en el Ecuador por medio del Eco. Rafael Correa, se ha mantenido un respaldo de la ciudadanía a las acciones gubernamentales, dejando atrás la inestabilidad de la década pasada, el presente

Gobierno ha podido emprender acciones pertinentes a minimizar los principales problemas del país. Su política de gobierno es de protección y apoyo a la industria interna, al conocimiento y la mejor distribución de la riqueza.

Este nuevo proyecto que ha podido mantener la gobernabilidad del país comenzó con la construcción y aprobación de una nueva constitución acorde a la nueva visión del estado, con ello el Ecuador es un Estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico.

El factor político dentro de las Empresas del Ecuador tiene un atributo alto dentro del estudio y se lo considera como una *Oportunidad Alta*, ya que el Gobierno actualmente está proponiendo políticas de mejora y apoyo a las PYMES para la mejora continua de su gestión administrativa y financiera por medio de diferentes aspectos como: económico, legal y tecnológicos.

2.2.1.1.4. Factor Legal

El Gobierno Nacional durante su periodo pretende implementar un cambio radical en el sistema social, político, legal y económico con el fin de mejorar las condiciones de vida de la población; especialmente de las clases más vulnerables; para esto el Ejecutivo ha emitido algunos proyectos de ley, para ser debatidos y aprobados por la Asamblea Nacional; entre ellos la nueva ley de comunicación y la reforma tributaria; provocando gran incertidumbre en el país a nivel empresarial; lo que dificulta la expansión de los sectores productivos.

Entre los proyectos de ley estudiados por el Gobierno que tienen relación con las actividades de FALCONI PUIG Abogados están:

- Política Tributaria: se implementaron las siguientes reformas en la ley de Equidad Tributaria que se basan en:
 - ✓ Incremento al impuesto a la salida de divisas (incentiva el ingreso y la permanencia de divisas).
 - ✓ Impuesto especial de importación de vehículos (Exonera el pago del impuesto a vehículos

destinados a un uso productivo y establece como objetivo del impuesto a vehículos de lujo).

- ✓ Impuesto a la renta (Para las personas naturales establece la deducción del impuesto mediante la presentación de facturas por gastos de salud, educación, alimentación, seguridad social y vivienda).
- ✓ Reordenamiento de las obligaciones tributarias pendientes.
- ✓ Incentivos tributarios para los contribuyentes (lotería tributaria).
- ✓ Los impuestos de la ciudadanía son recaudados y administrados por el Gobierno Central el cual tienen como fin cubrir gastos del sector público y atender programas de asistencia social. Las reformas citadas anteriormente buscan mejorar los niveles de equidad y contrarrestar la evasión tributaria.
- Reforma al código penal: El Código Penal vigente fue publicado en el suplemento del Registro Oficial N° 147, el 22 de enero de 1971; ha tenido algunas reformas y la última fue publicada en el suplemento del Registro Oficial N° 196 de fecha 19 de mayo de 2010; la propuesta de la creación de un nuevo Código Penal requerirá de un debate muy fino por parte de la

Asamblea, quienes tendrán en sus manos implementar las leyes penales que tipifiquen y sancionen delitos y contravenciones de acuerdo al procedimiento que se establezca para juzgar a los infractores.

La sociedad está en constante desarrollo lo que sobrelleva a que se den hechos que deben constituirse como delitos y que al momento no están tipificados en el código penal actual del país, por esta razón es necesario se reforme el código penal de acuerdo al desarrollo y necesidad de la sociedad.

Reforma a la Función Judicial: En la última consulta popular, se aprobó sustituir el Pleno del Consejo de la Judicatura por un Consejo de la Judicatura de transición, para así poder ejercer las competencias del Consejo de la Judicatura y reestructure la Función Judicial. La comisión tripartita encargada de nombrar los nuevos jueces y establecer las reformas judiciales tiene la obligación de reorganizar la función judicial con una actuación independiente y transparente, el cambio más importante que deberá enfrentar esta Comisión será el de establecer una nueva cultura judicial; con funcionarios honorables, preparados, independientes y con vocación para prestar el servicio judicial.

La reestructuración de la función judicial en el Ecuador es favorable para toda la sociedad porque se lograra contar con una estructura judicial que garantizar una administración de justicia basada en leyes actualizadas, organización y tecnología.

Las Empresas del Ecuador en el aspecto legal son calificadas dentro de una *Oportunidad Alta*, ya que favorece en diferentes aspectos a La Firma, por ejemplo dentro de la política tributaria las empresas harán más énfasis en no evadir impuestos y pedirán asesoría legal para poder mejorar su cultura tributaria; mientras en el punto de reforma del código penal este código proporcionará herramientas necesarias para el mejor desarrollo de los procesos penales y así mejorar la aplicación de las leyes y la calidad en los fallos; en el punto de la reforma de la función judicial la Firma podrá contar con una Administración de Justicia moderna y ágil.

2.2.1.1.5. Factor Tecnológico

Según (Espinoza, 2010)

“La vida de los habitantes de nuestro planeta ha sufrido una modificación radical como consecuencia de la evolución sin precedentes de la tecnología, en especial en la rama del transporte y de las comunicaciones. El empleo de estas, junto con los ordenadores, ha dado lugar, entre otros, al fenómeno INTERNET cuyos efectos

no pocos autores comparan con la invención de la imprenta.”

La tecnología no solo representa un salto cualitativo en la historia de la humanidad sino que está provocando todo un reordenamiento en las relaciones laborales, en la organización productiva y tiene numerosas repercusiones en el mundo, con consecuencias muy profundas en todas las áreas de la sociedad.

La Tecnología en las Empresas del Ecuador ha tenido un crecimiento alto calificándose como una *Oportunidad Alta*, por el motivo en que por medio del avance de la tecnología FALCONI PUIG Abogados puede usar diferentes procesos y métodos para promocionar sus servicios a nivel nacional e internacional, por ejemplo la página web, publicidad por medio de (correos electrónicos masivos, tv, radio, etc.), contactos por medio de web cam, uso de skype, redes sociales, etc.

2.2.1.2. Microentorno

Este entorno está comprendido por tres fuerzas relacionadas con el giro de la empresa, los cuales son:

- ✓ Clientes

- ✓ Proveedores
- ✓ Competencia

2.2.1.2.1. Clientes

Para FALCONI PUIG Abogados como en cualquier empresa el cliente es el factor más importante para que un negocio este en marcha.

Conseguir clientes requiere primeramente estudiar específicamente el mercado objetivo que se desea atacar en este caso FALCONI PUIG Abogados tiene como objetivo a todas las personas naturales y jurídicas que necesiten asesoría legal.

Entre los atributos más importantes para alcanzar una excelente cartera de clientes con el mercado objetivo de La Firma están:

- ✓ Satisfacer las necesidades específicas: en este caso los clientes potenciales necesitan asesores legales con experiencia y eficientes al momento de brindar asesorías legales en cualquier ámbito.
- ✓ Comunicación: dentro de este punto se busca informar a los clientes mediante herramientas

administrativas y tecnológicas todos los servicios y características que ofrece la empresa, entre los componentes que se pueden utilizar son (web, videos comerciales, correos electrónicos, redes sociales, medios físicos, etc.)

- ✓ **Posicionamiento:** al existir una gran diversidad de empresas que ofrecen los mismos servicios dentro de la ciudad (competencia), La Firma debe ofertar servicios que se diferencien de la competencia y añadir un valor agregado para así ofrecer algo distinto y mejorado.

2.2.1.2.2 Metodología de estudio

Tipo de estudio

Los tipos de investigación a la realización del presente proyecto son:

- a) Descriptiva:** Este tipo de investigación busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Se la utilizará al momento de tabular y analizar cada una de las respuestas

de la investigación de campo con relación al ambiente interno de la empresa específicamente en los procesos administrativos actuales que se utilizan.

- b) Exploratoria:** Este tipo de investigación permitirá aumentar el grado de familiaridad con los procesos desconocidos, obtener información y la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre propuesta de la mejora de la gestión administrativa de la empresa de estudio, se utilizará explícitamente al momento de la recopilación de información a varios factores que influyen externamente (económicos, sociales, legales, políticos, competencia y proveedores) en el desarrollo administrativo de la Firma jurídica.

Método de investigación

El trabajo se sustentará en los siguientes métodos claros de investigación:

- a) Método Inductivo:** Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se

eleva a conocimientos generales. Este método se aplicará al momento de recolectar diferentes datos de los empleados por medio de la encuesta para así obtener diferente información general de los procesos administrativos actuales de la institución para el respectivo análisis de mercado que requiere el proyecto.

b) Método Analítico: Este método implica el análisis, el cual consiste en la descomposición de un todo, en partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Por medio de este método se obtendrán el análisis FODA correspondiente de la empresa de estudio.

Técnicas de recolección de datos

Para la ejecución de esta investigación se utilizarán fuentes primarias y secundarias entre las cuales están:

Fuentes primarias

a) Encuestas: Es una técnica de investigación

que se realiza a través de un cuestionario previamente elaborado, para conocer la opinión de un grupo de personas, este se realizará en el momento de diagnosticar la situación actual interna de la Firma jurídica.

b) Entrevista: Es un dialogo entre dos personas (entrevistado y entrevistador), puede realizarse libre y espontáneamente; se la llevará a cabo con el gerente general de la institución de estudio, para obtener información que no se pudo obtener anteriormente.

c) Observación Directa: Consiste en observar atentamente los hechos que suceden en la institución desde los procesos internos administrativos como los externos con el cliente.

Fuentes secundarias

Revisión de fuentes bibliográficas físicas y virtuales:
Se utilizarán textos bibliográficos de administración, planificación estratégica, procesos, direccionamiento estratégico, etc.

Procesamiento de datos

Esta investigación por tener contenidos prácticos y por su facilidad en los cálculos será a través de encuestas y mediante análisis porcentual (tabulaciones de resultados de las encuestas dirigidas a los empleados de FALCONI PUIG ABOGADOS)

Para realizar esta investigación se cumplirán los siguientes parámetros:

- a) Se utilizará la Técnica del fichaje para registrar los datos que se van obteniendo.
- b) Aplicación de hojas de cálculos en Microsoft Excel.
- c) Aplicación del instrumento (encuesta) a la muestra.
- d) Tabulación de los datos con relación a cada uno de los ítems en Excel.
- e) Determinación de las frecuencias absolutas simples de cada ítem.
- f) Cálculo de las frecuencias relativas simples.
- g) Diseño y elaboración de cuadros estadísticos de resumen con los resultados anteriores.
- h) Elaboración de gráficos en Excel.
- i) Análisis e interpretación de datos.

Tamaño de la muestra y aplicación de encuestas

Durante este año 2013 (31 julio) FALCONI PUIG Abogados cuenta con 326 clientes dentro de su cartera, por lo que se utilizó el método del muestreo aleatorio simple y sin reemplazo el que permite que cada posible muestra tenga la misma probabilidad de ser seleccionada y que cada elemento de la población total tenga una oportunidad igual de ser incluida a la muestra.

Formula:

$$N = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * P * Q}$$

Datos:

N= Tamaño de la población 326 (clientes enero-julio 2013)

Z²= Nivel de confianza (96%) 1.95

P= Proporción real estimada de éxito 50%

Q= Proporción real estimada de fracaso 50%

e= Error 5%

Desarrollo:

$$n = \frac{(1.95^2)(0,5)(0,5)(326)}{(0,05)^2 (326 - 1) + (1.95^2)(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{0,950625(326)}{(0,0025)(325) + (3,8025)(0,25)}$$

$$n = \frac{309,90}{(0,8125) + (0,95)}$$

$$n = \frac{309,90}{1,763125}$$

$$n = 176 \text{ encuestados}$$

Se encuestaran a 176 empresas las mismas que se detallaran en el siguiente cuadro:

EMPRESA	TIEMPO	RECURSOS
I.A.E. INDUSTRIA AGRICOLA EXPORTADORA INAEXPO C.A. ABOGADOS DEL ECUADOR S.A. ECUABOGADOS ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA Acosta Toral, Juan Patricio ACQUAD'OR C.A. ADEN ECUADOR C.A. ADENCA ADITEC ECUATORIANA CIA. LTDA ADMINISTRADORA DE FONDOS DEL PICHINCHA FONDOSPICHINCHA S.A. AGENMIL-LA MONEDA AGENCIA DE VIAJES S.A. ÁGORA DEMOCRÁTICA (IDEA - NIMD) AGRÍCOLA COAGRENE S.A. AGRICOLA DEL CASTILLO AGROCASTILLO CIA. LTDA. AGRIVEL AGRICOLA VELEZ S.A. AGRODI S.A. ALIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. ALIMENTOS ESPECIALES PROCESADOS C.A. ALEPROCA ALIMENTOS MADRIZ S.A.	15 días	Vía Email

<p> ALMACENES DE PRATI S.A. ALTAFLOR PLANTACIONES CIA. LTDA. Alvarez Chiriboga, Gabriel Antonio Alvarez Naranjo, Carlos Rodrigo AMANCO PLASTIGAMA S.A. ANDOLAS CIA. LTDA. APARTAMENTOS Y HOTELES ECUATORIANOS APARTEC S.A. Arroyo Verdelli, Marisa ARTES GRAFICAS SENEFELDER C.A. ASOCIACION CIVIL DEL ITESM ASOCIACIÓN DE EXPORTADORES DE BANANO DEL ECUADOR AEBE ASTAP CIA LTDA AVESCA AVICOLA ECUATORIANA C.A. AZUMI TURBO INC. BANCO DE GUAYAQUIL S.A. BANCO DEL PACIFICO S.A. BANCO PICHINCHA C.A. BANCO TERRITORIAL S.A. BARCELONA SPORTING CLUB BASELGOURMET & DELI S.A. BASESURCORP S.A. BEBELANDIA S.A. BEEHUNTING S.A. BERMEO Y BERMEO ABOGADOS BESTOPSA S.A. Borges De Prati, Mario BRIDGECOM S.A. BUBBLEBOY S.A. Cadena, Douglas CALBAQ S.A. Calvache Velasco, Germán Alexis CALZACUERO C.A. CAPITALIZA LTDA CARDENAS ALEXSANDRA CARMIGNIANI PEREZ ABOGADOS C.L. CAROLINA ZAMBRANO BARRAGAN CARRO SEGURO CARSEG S.A. CATAECSA S.A. CENTRO COMERCIAL LA ROTONDA CIBUS RESTAURANTE CIA. LTDA. CINTAS TEXTILES S.A. CLIMEC S.A. CLINICA HARVARD (Sociedad de cuentas en participación) CLUB BUZZOM S.A. BUCLUB COCCOMANTA CIA. LTDA. COLCOMEX CORP S.A. COMERCIALIZADORA SUMAKANDES CIA. LTDA. COMMUNICARE CONSULTORES S.A. COMPAÑIA AZUCARERA VALDEZ S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS ECUATORIANO SUIZA S.A. </p>		
---	--	--

<p> COMPAÑIA ECUATORIANA DE PRODUCTOS PARA EL ASEO CEDEPPA CIA. LTDA. COMPAÑIA GENERAL DE COMERCIO Y MANDATO S.A. COMPAÑIA INFEGAS S.A. CONFECACQUA CIA. LTDA CONFOCO S.A. CONSERMIN S.A. CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. (CONECEL) CONSORCIO NOBIS S.A. Contag García, Manuel Arturo CONTINENTAL HOTEL S.A. CONTRATO DE ASOCIACION Y CUENTAS EN PARTICIPACION GRUPO FIOCA CONVERTIDORA GRAFICA C.A. CONVERGRAF COPIADORA ECUATORIANA CIA. LTDA. ECUACOPIA CORDERO LEDERGERBER, PABLO ALBERTO CORPORACION ACCESO DEPORTE CORPORACION AZENDE CIA. LTDA. CORPORACION AZENDE S.A. CORPORACION ECUATORIANA DE SERVICIOS MINEROS EMPRESARIALES CESME S.A. CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. Crespo Moreno, Juan Carlos Crespo Moreno, Natalie NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL "N.I.R.S.A." S.A. NELBACOR S.A. NOBOA GORDON DIANE MARGARITA NOGALES & CO. OBANDO BASTIDAS FREDDY ALBERTO OLAFSA S.A. Orellana Olivo, Alejandro ORIFLAME DEL ECUADOR S.A. PANADERÍA CALIFORNIA PANCALI S.A. PANIJÚ S.A. PÉREZ ANDRADE, EDUARDO Pérez Moscoso, Bernardo PETER MUSSFELDT STEINBACH PICHINCHA CASA DE VALORES PICAVAL PICHINCHA SISTEMAS ACOVI C.A. PLASTICOS REFORZADOS VALVERDE PREVAL CIA. LTDA. POLLO FAVORITO S.A. POFASA PONCE YEPES CIA. DE COMERCIO S.A. PROACUSTICA S.C.C. PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A. PRONACA PRODUCTORA ECUATORIANA S.A. POSECK PRODUCTOS DE CONSUMO PROCONSUMO C.A. PRODUCTOS QUIMICOS Y NATURALES NATURALQUIMIC CIA. LTDA. PROINBA PROYECTOS INMOBILIARIOS BATAN S.A. PROMOTORES INMOBILIARIOS PRONOBIS S.A. PRONAFIL CIA. LTDA. PROSEJUMA S.A. PROVENCO C. LTDA </p>		
--	--	--

<p> PuertoCobre S.A. QUICORNAC S.A. QUIMICA ARISTON ECUADOR CIA. LTDA. QUIMPAC ECUADOR S.A. QUIMPACSA Quintero Cabrera, Elmer Quintero Quintero, Elmer José QUITO TENIS Y GOLF CLUB REALTOP S.A. Rebeyrol, Ralph REYBANPAC REY BANANO DEL PACIFICO C.A. Ruales Barreiro, Ricardo Ruiz Cevallos, Oswaldo Rubén Sánchez Vaca, Gonzalo Mauricio Santa Cruz Mantilla, Ana María SANTINA ROSANO SCHNEIDER ELECTRIC ECUADOR S.A. SCHWEITZER ECHEVERRIA, HERIBERTO LUIS FERNANDO SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SERTECPET CIA. LTDA. SERTECPET S.A. SERVICIOS CORPORATIVOS DE ADMINISTRACION GMZ S.A. DE C.V. SERVICIOS EMPRESARIALES ASOCIADOS SEMASOC S.A. SERVICIOS EXEQUIALES S.A. SERVILAGUARDIA CIA. LTDA. SEVENVIT CIA. LTDA. Sevilla, Victor Hugo SISTEMAS GUIA S.A. GUIASA SOCIEDAD AGRICOLA E INDUSTRIAL SAN CARLOS S.A. SPARTAN DEL ECUADOR PRODUCTOS QUIMICOS S.A. STRUCTURA CAPITAL BV. SUPAN S.A. SUSHIBRANDS S.A. SUSHILAGO S.A. TALUM S.A. TECNOPLAST DEL ECUADOR CIA. LTDA TELEVISION Y VENTAS TELEVENT S.A. Tello, Eudoxia TEODORO ESPINOZA RUBIO TERRAFERTIL S.A. TERRAVIAJES ECUADOR CIA. LTDA. TEXTIL ECUADOR S.A. THE TESALIA SPRINGS COMPANY S.A. TRACTOMAQ S.A. TROPIDATOS S.A. UMARLA S.A. UNICOL S.A. UNIDADES Y REPUESTOS S.A. UNIREPUESTOS UNITED AIR LINES INC. UNIVERSAL SWEET INDUSTRIES S.A. UNIVERSAL TYRES S.A. Vallarino Peet, Lucía Velez Cabanilla, Alexandra Verdesoto Parreño, Vilma Greta VERMENTINO S.A. </p>		
---	--	--

Villavicencio Heymann, Maria Andrea Viteri de Klein, Carmen Walther Serrano, Rodolfo YANAPI S.A. ZAPHIREDELCOR CIA. LTDA. Zevallos Orrantía, Patricio Zuñiga Calle, Luis Eduardo		
--	--	--

Fuente: Base de Datos (Practice Manager) FALCONI PUIG Abogados 2013

Al existir un gran mercado direccionado a los servicios legales dentro del país La Firma tiene una *Oportunidad Alta*, ya que al momento de aplicar diferentes estrategias de comercialización y administrativas se puede aprovechar los gustos y preferencias que tienen los clientes al momento de adquirir servicios legales, otro punto importante es la cartera que tiene La Firma dentro del mercado ya que la hace catalogar como una de las primeras opciones de cliente potenciales por la referencias y resultados que han tenido con otros clientes.

2.2.1.2.3 Proveedores

Según (Kotler, 2001) Los proveedores son: *“Personas o empresas que ofrecen los bienes y servicios necesarios para que una organización produzca lo que vende.”*

Entre los proveedores fundamentales para el funcionamiento de FALCONI PUIG Abogados están: Abogados asociados a La Firma, Juzgados,

Corte Nacional de Justicia, Corte Provincial de Justicia, Fiscalías, Superintendencia y Notarías, todos estos son órganos jurisdiccionales encargados de administrar justicia y hacer ejecutar lo juzgado.

- Corte Nacional de Justicia: Tiene su sede en la ciudad de Quito y ejerce su jurisdicción en todo el territorio nacional.

Está integrada por 21 juezas y jueces, quienes se organizan en siete salas especializadas: de lo civil, de lo penal y tránsito, de lo laboral, de lo contencioso administrativo, de lo contencioso tributario, mercantil y familia, entre sus principales funciones están:

- ✓ Conocer los recursos de casación, de revisión y los demás que establezca la ley.
- ✓ Desarrollar el sistema de precedentes jurisprudenciales fundamentado en los fallos de triple reiteración.
- ✓ Conocer las causas que se inicien contra los servidores públicos que gocen de fuero.
- ✓ Presentar proyectos de ley relacionados con el sistema de administración de justicia.

- Corte Provincial de Justicia: En cada provincia del Ecuador funcionará una Corte Provincial de Justicia integrada por el número de juezas y jueces necesarios para atender las causas, según lo resuelva motivadamente el Consejo de la Judicatura. Las juezas y jueces se organizarán en salas especializadas en las materias que se correspondan con las de la Corte nacional de Justicia.

Las competencias de las salas de las cortes provinciales son:

- ✓ Conocer en segunda instancia, los recursos de apelación y nulidad y los demás que establezca la ley.
- ✓ Conocer en primer y segunda instancia, toda causa penal y de tránsito que se promueva contra las personas que se sujetan a fuero e corte provincial.
- ✓ Conocer en segunda instancia los asuntos colusorios.
- ✓ Dirimir la competencia que surja entre juezas o jueces de territorio y entre estos y judicaturas especiales del mismo.
- ✓ Conocer en única instancia, las causas para el reconocimiento u homologación de las

sentencias extranjeras, que, de acuerdo a la materia, corresponderá a la Sala Especializada.

✓ Recibir las dudas de las juezas y jueces de su distrito sobre la inteligencia de la ley y enviarlas a la Corte Nacional de Justicia con el informe correspondiente.

- Juzgados: Son órganos públicos cuya finalidad principal es ejercer la jurisdicción, es decir, resolver litigios con eficacia de cosa juzgada. Sin perjuicio de cumplir actos de otra índole que las leyes que los organizan les puedan atribuir; estos asuntos son denominados no contenciosos.

Dentro del cantón Quito existen diferentes juzgados en diferentes áreas: Civiles, Penales, Tránsito, Trabajo, de la Niñez y Adolescencia, de Inquilinato.

A continuación se detallaran cada uno de los juzgados ubicados en la ciudad de Quito para mayor ubicación:

Tabla 2.4. JUZGADOS DEL CANTÓN QUITO

JUZGADOS CIVILES				JUZGADOS PENALES			
Judicatura	Competencia	Dirección	Teléfono	Judicatura	Competencia	Dirección	Teléfono
JUZGADO PRIMERO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900508	JUZGADO PRIMERO DE LO PENAL	Penal	Av. 10 de Agosto y Riofrio	2232709
JUZGADO SEGUNDO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900509	JUZGADO SEGUNDO DE LO PENAL	Penal	Av. 10 de Agosto y Riofrio	2232708
JUZGADO TERCERO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900510	JUZGADO TERCERO DE LO PENAL	Penal	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900525
JUZGADO CUARTO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900511	JUZGADO CUARTO DE LO PENAL	Penal	Clemente Ponce y Piedrahita	2900407
JUZGADO QUINTO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900512	JUZGADO QUINTO DE LO PENAL	Penal	Clemente Ponce y Piedrahita	2900408
JUZGADO SEXTO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900513	JUZGADO SÉPTIMO DE LO PENAL	Penal	Clemente Ponce y Piedrahita	2900410
JUZGADO SÉPTIMO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900514	JUZGADO OCTAVO DE LO PENAL	Penal	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900529
JUZGADO OCTAVO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900515	JUZGADO NOVENO DE LO PENAL	Penal	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900530
JUZGADO NOVENO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900516	JUZGADO DÉCIMO DE LO PENAL	Penal	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900531

CIVIL	Residuales	Diciembre		PENAL		Diciembre	
JUZGADO DÉCIMO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900517	JUZGADO DÉCIMO SEGUNDO DE LO PENAL	Penal	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900532
JUZGADO DÉCIMO PRIMERO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900518	JUZGADO DÉCIMO TERCERO DE LO PENAL	Penal	Av. 6 de Diciembre n1569 y Piedrahita	2543009
JUZGADO DÉCIMO SEGUNDO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900519	JUZGADO DÉCIMO CUARTO DE LO PENAL	Penal	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2905534
JUZGADO DÉCIMO TERCERO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900520	JUZGADO DÉCIMO QUINTO DE LO PENAL	Penal	Av. 6 de Diciembre n1569 y Piedrahita	2232710
JUZGADO VIGÉSIMO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900521	JUZGADO DÉCIMO OCTAVO DE LO PENAL	Penal	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900507
JUZGADO VIGÉSIMO PRIMERO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900522	JUZGADO VIGÉSIMO DE LO PENAL	Penal	Clemente Ponce y Piedrahita	2770128
JUZGADO VIGÉSIMO TERCERO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900474	JUZGADO VIGÉSIMO PRIMERO DE LO PENAL	Penal - Delitos Flagrantes y Contravenciones	Roca y Juan León Mera - Policía Judicial	S/N
JUZGADO VIGÉSIMO CUARTO DE LO CIVIL	Civil, Mercantil y Materias Residuales	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900653	JUZGADO VIGÉSIMO SEGUNDO DE LO PENAL	Penal - Delitos Flagrantes y Contravenciones	Roca y Juan León Mera - Policía Judicial	S/N
JUZGADO VIGÉSIMO QUINTO	Civil, Mercantil y Materias	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de	2900464	JUZGADO VIGÉSIMO	Penal - Delitos Flagrantes y Contravenciones	Roca y Juan León Mera - Policía	S/N

DE LO CIVIL	Residuales	Diciembre		O TERCER O DE LO PENAL	s	Judicial	
JUZGADOS TRÁNSITO				JUZGADOS TRABAJO			
Judicatura	Competencia	Dirección	Teléfono	Judicatura	Competencia	Dirección	Teléfono
JUZGADO PRIMERO DE TRÁNSITO	Tránsito	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2565897	JUZGADO PRIMERO DE TRABAJO	Laboral	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2527740
JUZGADO SEGUNDO DE TRÁNSITO	Tránsito	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2506280	JUZGADO SEGUNDO DE TRABAJO	Laboral	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2546893
JUZGADO TERCERO DE TRÁNSITO	Tránsito	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2527028	JUZGADO TERCERO DE TRABAJO	Laboral	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2549403
JUZGADO QUINTO DE TRÁNSITO	Tránsito	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2224198	JUZGADO CUARTO DE TRABAJO	Laboral	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2555881
JUZGADO SEXTO DE TRÁNSITO	Tránsito	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2540663	JUZGADO QUINTO DE TRABAJO	Laboral	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2900412
JUZGADO SÉPTIMO DE TRÁNSITO	Tránsito	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2522955	JUZGADO SEXTO DE TRABAJO	Laboral	Amazonas y Jorge Washington	2548897
				JUZGADO SÉPTIMO DE TRABAJO	Laboral	Amazonas y Jorge Washington	2548897
JUZGADOS DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA				JUZGADOS DE INQUILINATO			
Judicatura	Competencia	Dirección	Teléfono	Judicatura	Competencia	Dirección	Teléfono
JUZGADO PRIMERO DE LA NIÑEZ Y	Niñez y Adolescencia	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de	2900473	JUZGADO PRIMERO DE	Inquilinato	Av. 10 de Agosto y Riofrio	2232692

ADOLESCENCIA		Diciembre		INQUILINATO			
JUZGADO SEGUNDO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Niñez y Adolescencia	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2906682	JUZGADO SEGUNDO DE INQUILINATO	Inquilinato	Av. 10 de Agosto y Riofrio	2232711
JUZGADO TERCERO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Niñez y Adolescencia	Piedrahita E-4-45 Y Av. 6 de Diciembre	2905580	JUZGADO TERCERO DE INQUILINATO	Inquilinato	Av. 10 de Agosto y Riofrio	2232706
JUZGADO SEXTO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Niñez y Adolescencia	Av. Amazonas y Av. República	6046925				
JUZGADO SÉPTIMO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Menores Infractores	Av. Amazonas y Jorge Washington	2548897				
JUZGADO OCTAVO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Niñez y Adolescencia	Av. Amazonas y Av. República	6046928				
JUZGADO NOVENO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Niñez y Adolescencia	Av. Amazonas y Av. República	6046924				
JUZGADO DÉCIMO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Niñez y Adolescencia	Av. Amazonas y Av. República	6046926				
JUZGADO DÉCIMO PRIMERO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Niñez y Adolescencia	Av. Amazonas y Av. República	6046930				

- **Fiscalía General del Estado:** Es una institución de derecho público en Ecuador, tiene como misión dirigir con objetividad y ética la investigación del delito y acusar a sus responsables, proteger a las víctimas y garantizar los derechos humanos. Se encuentra ubicada en la ciudad de Quito.
- **Superintendencias:** Son organismos técnicos con autonomía administrativa, económica y financiera y personería jurídica de derecho público, encargados de controlar instituciones públicas y privadas, a fin de que las actividades económicas y los servicios que presten, se sujeten a la ley y atiendan al interés general.
- **Notaria:** La Institución Notarial tiene por objeto dar fe pública de los actos que se realizan en presencia del Notario Público, en su condición de funcionario competente para ello, quedando estampado una fecha cierta de la oportunidad del acto. Las atribuciones que tiene la Notaria son:
 - ✓ Autenticar documentos, con lo cual se da fe pública de quienes son las personas que intervienen en el acto y de la declaración de

las mismas con relación a la veracidad de su contenido, ya se trate de contratos o convenios entre varias personas naturales o jurídicas, o declaraciones individuales sobre hechos de los que se quiere dejar constancia.

- ✓ Autenticar poderes, así como las sustituciones, renunciaciones o revocatorias de los mismos, excepto aquellos que se otorgan dentro del cuerpo del expediente.
- ✓ Evacuar justificativos de perpetua memoria.
- ✓ Recibir y dar fecha cierta del momento de presentación de un Recurso de Casación.
- ✓ Efectuar citaciones para la comparecencia de personas en juicios.
- ✓ Emitir copias certificadas únicamente de los documentos que reposen en los archivos de la notaria.

El manejo de los Proveedores dentro de las Empresas del Ecuador se califica como una *Oportunidad Baja*, ya que actualmente el Gobierno Central ha innovado todos los recursos que poseen las instituciones judiciales, para un

mejor servicio a la ciudadanía, por ejemplo ha implementado nuevos recursos tecnológicos para la agilización de trámites y procesos institucionales, también han contratado personal eficiente y con experiencia en temas judiciales, se han innovados procedimientos y gestiones en casos particulares, pero así mismo al tener fortalezas las instituciones también tienen debilidades entre las más relevantes están la lentitud y burocracia en trámites legales.

2.2.1.2.4 Competencia

La competencia de acuerdo con (Sallenave, 2010)

“engloba el total de los rivales que una organización debe superar para lograr sus objetivos” Pág. (35)

La competencia directa que tiene FALCONI PUIG Abogados son todos los Estudios Jurídicos dedicados a diversas ramas del derecho, estos Estudios cuentan con una amplia cartera del clientes, ya que al tener un portafolio de servicios diversificados presentan un abanico de opciones de asesoría legal, pudiendo captar de manera continua nuevos clientes, tanto nacionales como internacionales.

Otro de los factores fuertes de la competencia es que cuentan con un personal amplio y con experiencia en diferentes áreas legales, por lo que en estas Firmas los Abogados también son de gran prestigio y tienen también un buen posicionamiento en el mercado nacional.

Entre los principales estudios jurídicos dentro de la competencia están:

Tabla 2.5. COMPETENCIA DE FALCONI PUIG ABOGADOS

NOMBRE DE LA EMPRESA	SERVICIOS	DIRECCIÓN
ESTUDIO CORRAL & ROSALES	Asesoría Legal a empresas en Ecuador, precautelar desde la esfera jurídica la seguridad de los clientes y su patrimonio.	Robles 653 y Av. Amazonas Edificio Proinco Calisto Piso 12
FABRARA & COMPAÑÍA	Asesoría Legal en todas las áreas del Derecho, brindando soporte a inversionistas y empresas con cobertura nacional.	Av. Diego de Almagro No. 30-118 y República
QUEVEDO & PONCE	Asesoría Legal en todas las áreas del Derecho, como Propiedad Intelectual y Derecho Comunitario Andino, Derecho Comercial, Societario, Laboral, etc.	Av. 12 de Octubre No. 26-97 y Lincoln, Edificio Torre 1492
BUSTAMANTE &	Asesoramiento y consultoría legal a clientes nacionales e internacionales en los	Av. Amazonas y Patria. Edificio Cofiec, piso 4

BUSTAMENTE ABOGADOS	diversos campos del derecho.	
BERMEO & BERMEO	Asesoría Legal a Empresas Internacionales en todas las fases de su entrada al mercado ecuatoriano. Propiedad Intelectual, Licencias, Registros, Litigios, etc.	Av. 12 de Octubre No. 24-528 y Cordero. Edificio World Trade Center, Torre 2, piso 12
PÉREZ BUSTAMANTE & PONCE	Prestación de asesoramiento en general, preparación de Documentos jurídicos, Escrituras de Constitución de Contratos de Sociedad y documentos similares para la formación de sociedades, registro de patentes, derechos de autor, fideicomisos, etc.	Av. República de El Salvador 1082 y Naciones Unidas. Edificio Mansión Blanca, piso 12
TOBAR & BUSTAMANE ABOGADOS	Brindar asesoramiento legal en diferentes campos: Recursos Naturales, Energía e Infraestructura, Sustentabilidad, Propiedad Intelectual – Gestión, Propiedad Intelectual – Observancia, Solución de conflictos, litigios, etc.	Av. 12 de Octubre N 26-97 y Lincoln, Edificio Torre 1492, Oficina 1505

Fuente: Investigación de campo

La Competencia dentro de las Empresas del Ecuador es una *Amenaza Alta*, ya que en la ciudad de Quito existe un mercado muy amplio de empresas que

ofrecen servicios legales y jurídicos los mismos que poseen personal capacitado y con experiencia, recursos tecnológicos acoplados a las necesidades de la gestión empresarial que realizan, poseen un portafolio diversificado de servicios legales, se encuentran en un etapa de madurez (más de 20 años en el mercado nacional), poseen un buen posicionamiento dentro de la mente de los clientes potenciales, tienen una cartera mayor de clientes (nacionales e internacionales).

2.2.1.2.5. Análisis del cliente externo

A continuación se detalla la encuesta que se utilizó en la investigación de campo del proyecto:



ENCUESTA A CLIENTES EXTERNOS

Objetivo: Medir la satisfacción del cliente con referencia a los servicios que presta FALCONI PUIG Abogados

PREGUNTAS	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
	5	4	3	2	1
1. ¿Qué tan importante es el conocimiento de la empresa a la hora de elegir entre diversas consultorías como la nuestra?					
2. ¿Qué tan importante son las herramientas y los servicios ofrecidos a la hora de elegir entre diversas consultorías como la nuestra?					
3. ¿Cuál es su grado de satisfacción con relación al servicio prestado por el Estudio Jurídico FALCONI PUIG Abogados?					
4. ¿Cuándo se comunica con el área legal las soluciones que recibe a sus inquietudes son?					
5. ¿Su confianza en relación con este Estudio Jurídico es?					
6. ¿Considera que el Estudio Jurídico defiende sus intereses con eficiencia?					
7. ¿Qué nivel de conocimientos tenía el asesor legal que le ayudo con su problema?					
8. La tarifa por honorarios profesionales la considera:					
9. ¿Cómo se enteró de la existencia de nuestra empresa?: (SOLO PARA ESTA PREGUNTA CONTESTE AQUÍ:)	Sitio Web	Referencias personales	Periódicos	Radio	Otros

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Procesamiento y Análisis de Datos (Clientes Externos)

Pregunta 1

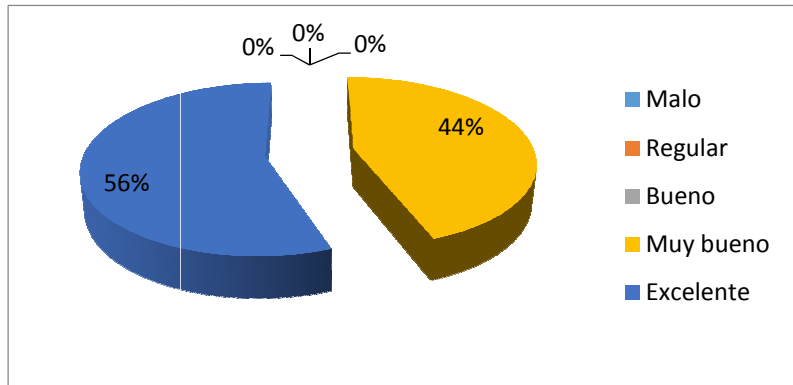
¿Qué tan importante es el conocimiento de la empresa a la hora de elegir entre diversas consultorías como la nuestra?

Tabla 2.6. Pregunta 1(C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Malo	0	0,00
Regular	0	0,00
Bueno	0	0,00
Muy bueno	78	44,32
Excelente	98	55,68
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.4. Pregunta 1(C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta se tiene que la mayoría de clientes consideran muy importante el conocimiento de La Firma antes de prestar sus servicios, en si observan diferentes características como (experiencia, servicios ya prestados - calidad, profesionalismo, procesos internos, costos, etc.)

Pregunta 2

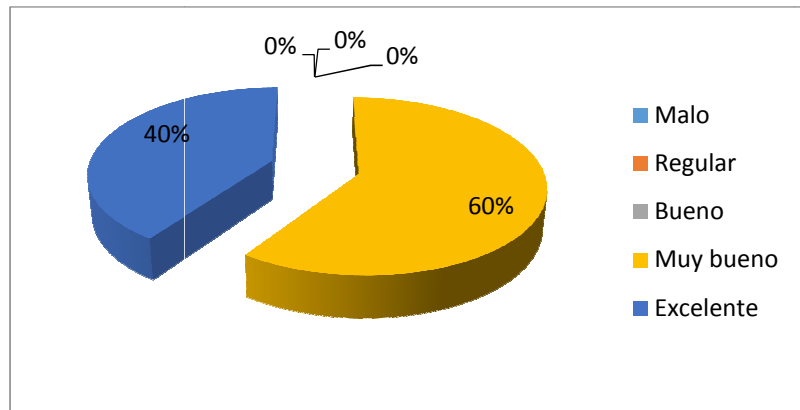
¿Qué tan importante son las herramientas y los servicios ofrecidos a la hora de elegir entre diversas consultorías como la nuestra?

Tabla 2.7. Pregunta 2 (C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Malo	0	0,00
Regular	0	0,00
Bueno	0	0,00
Muy bueno	105	59,66
Excelente	71	40,34
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.5. Pregunta 2 (C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos a los clientes se les hace muy importante conocer con que clases de herramientas (tecnológicas, materiales, etc.) laboran las empresas y también la diversidad de servicios que prestan para así puedan satisfacer sus necesidades legales a futuro con eficiencia y seriedad.

Pregunta 3

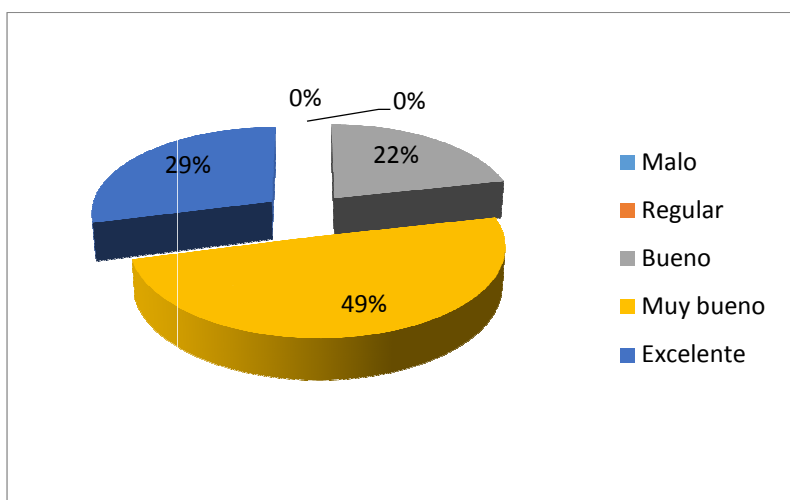
¿Cuál es su grado de satisfacción con relación al servicio prestado por el Estudio Jurídico FALCONI PUIG Abogados?

Tabla 2.8. Pregunta 3(C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Malo	0	0,00
Regular	0	0,00
Bueno	38	21,59
Muy bueno	87	49,43
Excelente	51	28,98
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico2. 6. Pregunta 3(C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Con respecto a la información obtenida se puede apreciar que la mayoría de clientes se sienten satisfechos con el servicio prestado por parte de FALCONI

PUIG Abogados por lo que La Firma les brindo toda la asesoría legal correspondiente (personalizada y de calidad) cumpliendo con éxito las expectativas de cada uno de ellos.

Pregunta 4

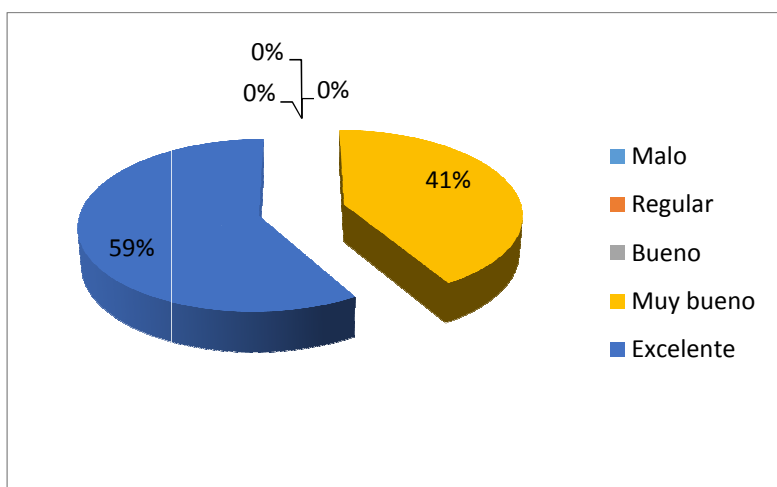
¿Cuándo se comunica con el área legal las soluciones que recibe a sus inquietudes son?

Tabla 2.9. Pregunta 4(C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Malo	0	0,00
Regular	0	0,00
Bueno	0	0,00
Muy bueno	73	41,48
Excelente	103	58,52
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.7.Pregunta 5(C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Con respecto a los resultados de esta pregunta se tiene que la mayoría de clientes tienen una comunicación muy buena con el área legal de La Firma, la cual cuenta con un grupo de profesionales idóneos en el área legal y atención al cliente los mismos que solucionaron durante el proceso legal toda inquietud a tiempo oportuno.

Pregunta 5

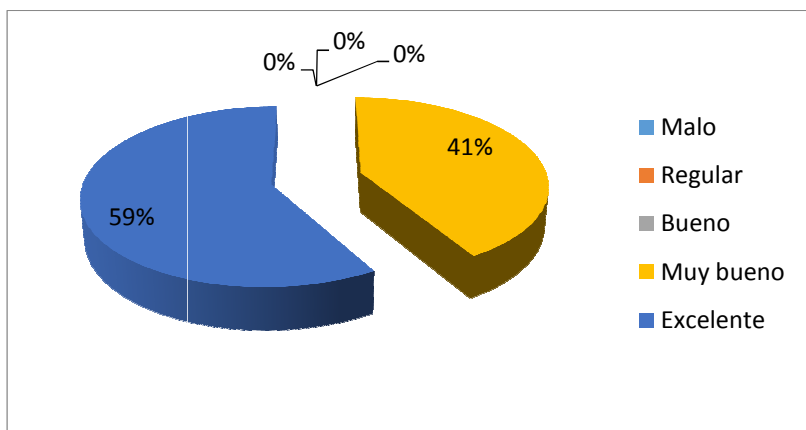
¿Su confianza en relación con este Estudio Jurídico es?

Tabla 2.10. Pregunta 5(C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Malo	0	0,00
Regular	0	0,00
Bueno	0	0,00
Muy bueno	73	41,48
Excelente	103	58,52
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.8. Pregunta 5(C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Con los resultados obtenidos de esta pregunta se llega a la siguiente conclusión, todos los clientes de FALCONI PUIG Abogados tienen una absoluta confianza con los servicios y los resultados que brinda La Firma, ya que todas las asesorías legales han cumplido plenamente con los pedidos de los clientes llegando así a una satisfacción total.

Pregunta 6

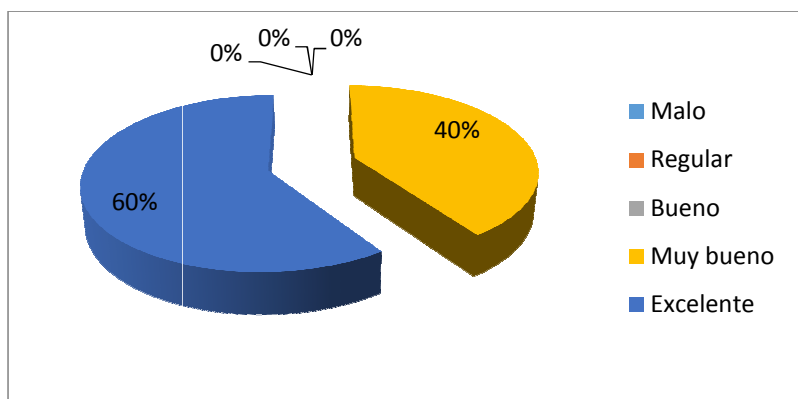
¿Considera que el Estudio Jurídico defiende sus intereses con eficiencia?

Tabla 2.11. Pregunta 6 (C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Malo	0	0,00
Regular	0	0,00
Bueno	0	0,00
Muy bueno	71	40,34
Excelente	105	59,66
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.9. Pregunta 6 (C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Con respecto a las respuestas de esta pregunta se tiene que los clientes consideran que FALCONI PUIG Abogados, defiende sus intereses con responsabilidad y eficiencia cada uno de sus casos legales, es decir La Firma emplea todos los recursos necesarios disponibles (profesionalismo, tecnológicos, costos y tiempos) para cumplir con todos los intereses de sus clientes.

Pregunta 7

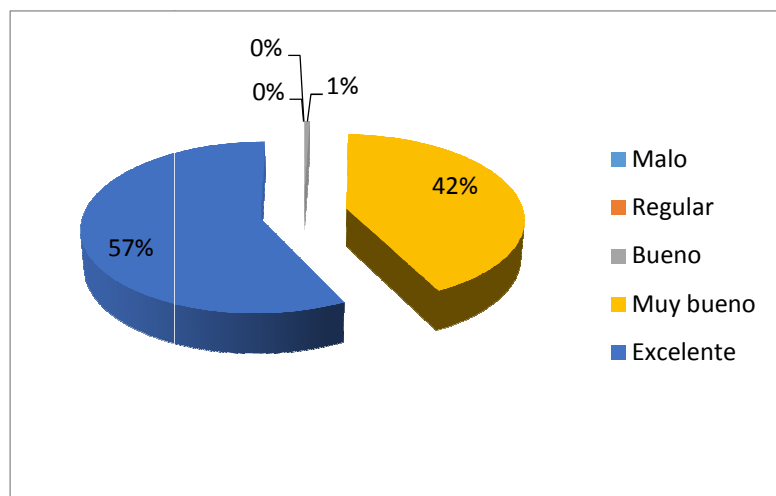
¿Qué nivel de conocimientos tenía el asesor legal que le ayudo con su problema?

Tabla 2.12. Pregunta 7(C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Malo	0	0,00
Regular	0	0,00
Bueno	1	0,57
Muy bueno	74	42,05
Excelente	101	57,39
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.10. Pregunta 7(C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

De acuerdo a las respuestas de esta pregunta se manifiesta que los asesores legales que cuenta FALCONI PUIG Abogados, son de un nivel alto tanto en experiencia y en la parte ética al momento de manejar cualquier caso correspondiente a su área, el cual posee todos los conocimientos idóneos para solucionar cualquier caso con efectividad y calidad.

Pregunta 8

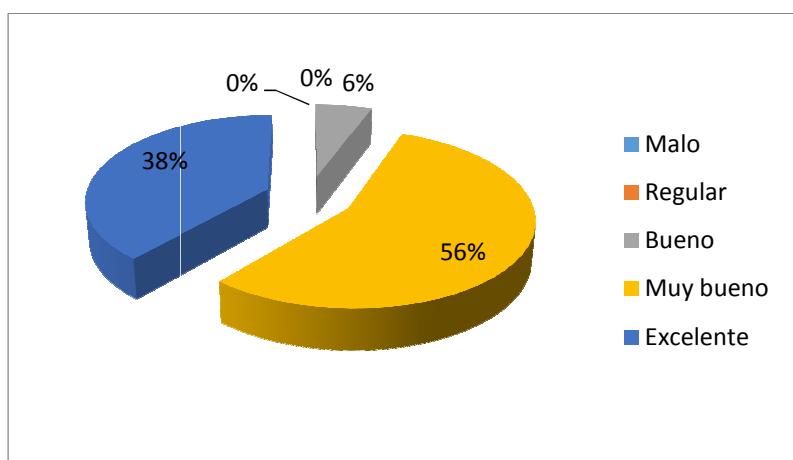
La tarifa por honorarios profesionales la considera:

Tabla 2.13. Pregunta 8(C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Malo	0	0,00
Regular	0	0,00
Bueno	10	5,68
Muy bueno	98	55,68
Excelente	68	38,64
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.11. Pregunta 8(C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis

Con respecto a esta pregunta se tiene como conclusión que los clientes consideran las tarifas de los servicios legales de FALCONI PUIG Abogados, considerables en sus gastos, por lo que La Firma posee precios competitivos dentro del mercado nacional en el área legal con relación a la competencia.

Pregunta 9

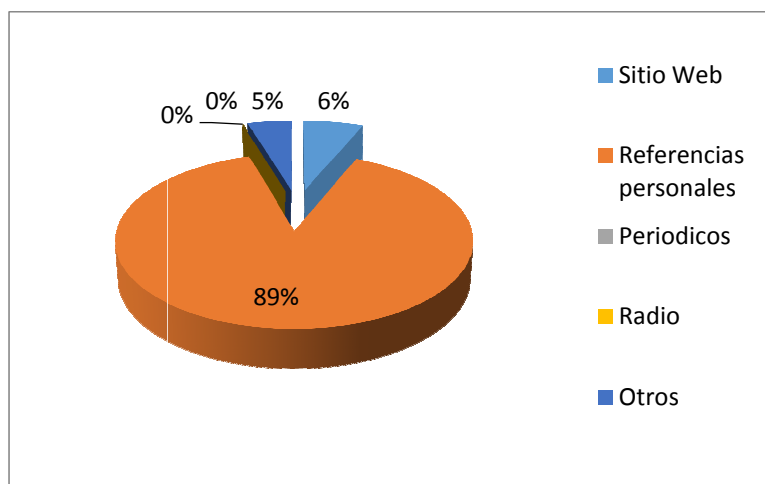
¿Cómo se enteró de la existencia de nuestra empresa?: (SOLO PARA ESTA PREGUNTA CONTESTE AQUÍ:)

Tabla 2.14. Pregunta 9(C.E)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Sitio Web	11	23,30
Referencias personales	157	0,00
Periódicos	0	0,00
Radio	0	53,98
Otros	8	22,73
TOTAL:	176	100,00

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.12. Pregunta 9(C.E)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de clientes se han enterado de los servicios de FALCONI PUIG Abogados por medio de referencias personales lo que quiere decir que la satisfacción total de los clientes se nota al momento de recomendar los servicios a personas conocidas, pero de igual forma se tendría que realizar estrategias en la parte de comunicación externa para así poder abarcar un gran porcentaje del mercado.

2.2.2. Análisis del Ambiente Interno

Para (N.Hax, 1993,)

“El análisis interno contempla el estudio de variables que prácticamente forman el todo de una organización; estas variables pueden ser controladas por la empresa, es decir su comportamiento puede ser predecible, permitiendo la toma de decisiones e implementación de acciones correctivas para encaminar u orientar el adecuado funcionamiento de una empresa y así conseguir los objetivos que se ha planteado.”. Pág. (64).

Para la realización de un estudio interno es muy importante analizar variables como: las funciones de cada área de trabajo, sus procesos, el personal responsable que interviene en los procesos, recursos tecnológicos, físicos, materiales, económicos; en fin, factores que pueden ser directa y positivamente influenciados por la organización y así poder alcanzar los resultados que se desean.

Se trata de analizar cuáles son sus recursos y capacidades, identificando las fortalezas y limitaciones de la organización para afrontar estratégicamente el medio empresarial.

Las capacidades que van a ser analizadas son:

- ✓ Capacidad Administrativa
- ✓ Capacidad Financiera
- ✓ Capacidad Tecnológica
- ✓ Capacidad de Talento Humano



Encuesta

dirigida a los empleados de FALCONI PUIG Abogados

Objetivo:

Conocer la actual gestión empresarial del estudio jurídico FALCONI PUIG Abogados para así poder determinar las debilidades y fortalezas de la empresa.

Instrucciones:

1. Responda con sinceridad las siguientes preguntas que se formulan a continuación.
2. Marque con una X en la pregunta escogida y en las preguntas de opción múltiple (solo una).
3. Los datos son de absoluta reserva, objeto de un estudio académico y no se debe suscribir.

PREGUNTAS	Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Malo 1
Capacidad de Organización					
1. ¿El organigrama estructural que tiene FALCONI PUIG Abogados es?					
2. ¿Las funciones y responsabilidades asignadas a usted y a sus compañeros las realizan en forma?					
3. ¿Cómo considera usted el espacio físico en que desarrolla su trabajo?					
Capacidad de Planificación					
4. ¿Conoce usted la misión y visión de FALCONI PUIG Abogados?					
5. ¿Conoce los objetivos empresariales que posee FALCONI PUIG Abogados?					
6. ¿FALCONI PUIG Abogados cuenta con políticas organizacionales para la debida gestión empresarial?					
7. ¿FALCONI PUIG Abogados tiene un cronograma que guíe las actividades?					
Capacidad de Dirección					

8. ¿La comunicación con sus compañeros de trabajo la considera usted?					
9. ¿La motivación que recibe usted en su trabajo es?					
10. ¿El tipo de liderazgo que usted recibe de su superior lo considera?					
11. ¿Las autoridades propician un buen ambiente de trabajo?					
Capacidad de Control y Evaluación					
12. Usted es evaluado en su trabajo?					
13. ¿El presupuesto que tiene el estudio jurídico se aplica?					
14. ¿La institución hace un análisis financiero para conocer su situación financiera?					
Capacidad Tecnológica					
15. ¿Los equipos, computacionales que tiene la entidad los considera usted?					
Capacidad de Talento Humano					
16. ¿La formación del recurso humano corresponde a las funciones y tareas de FALCONI PUIG Abogados?					
17. ¿Su empresa reconoce su desempeño cuando los objetivos son alcanzados?					
18. ¿Existen programas de capacitación?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

2.2.2.1. Procesamiento y Análisis de Datos

Pregunta 1

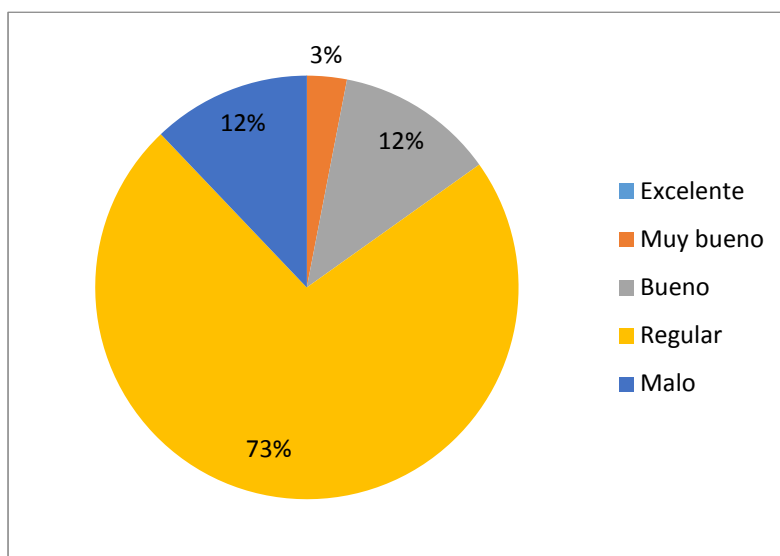
¿El organigrama estructural que tiene FALCONI PUIG Abogados es?

Tabla 2.15. Pregunta 1(C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	1	3,0
Bueno	4	12,1
Regular	24	72,7
Malo	4	12,1
TOTAL	33	100,0

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.13. Pregunta 1(C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que los empleados de FALCONI PUIG Abogados no conocen del organigrama de La Firma el cual no

les permite utilizarlo como una herramienta sistemática de guía en las funciones y responsabilidades que tienen cada uno dentro de la empresa.

Pregunta 2

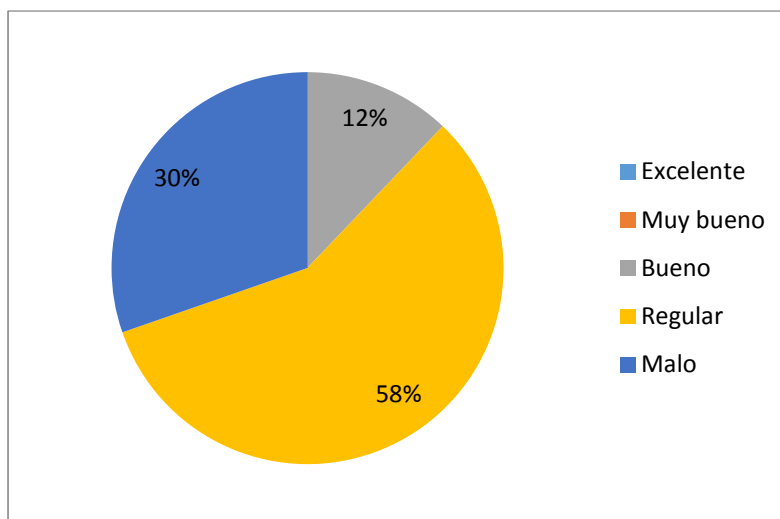
¿Las funciones y responsabilidades asignadas a usted y a sus compañeros las realizan en forma?

Tabla 2.16. Pregunta 2 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	0	0,0
Bueno	4	12,1
Regular	19	57,6
Malo	10	30,3
TOTAL	33	100,0

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.14. Pregunta 2 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de empleados realizan sus responsabilidades organizacionales en forma regular de acuerdo a las políticas y

lineamientos de La Firma por lo que no se colabora con eficiencia a la gestión administrativa de FALCONI PUIG Abogados.

Pregunta 3

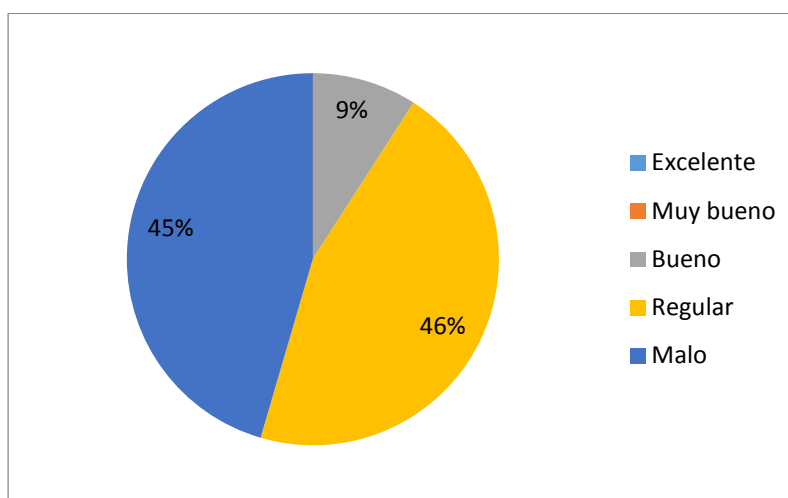
¿Cómo considera usted el espacio físico en que desarrolla su trabajo?

Tabla 2.17. Pregunta 3 (C.I)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	0	0,0
Bueno	3	9,1
Regular	15	45,5
Malo	15	45,5
TOTAL	33	100,0

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.15. Pregunta 3 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Con respecto a la información obtenida se puede apreciar que el espacio físico donde trabajan los empleados no lo consideran adecuado para la realización de

sus actividades por lo cual afecta indirectamente a la comunicación interdepartamental de la empresa, ya que existen diferentes áreas con falencias en la parte física (falta de iluminación, muy angosto el área de trabajo, falta de vías de acceso dentro de la empresa, etc.).

Pregunta 4

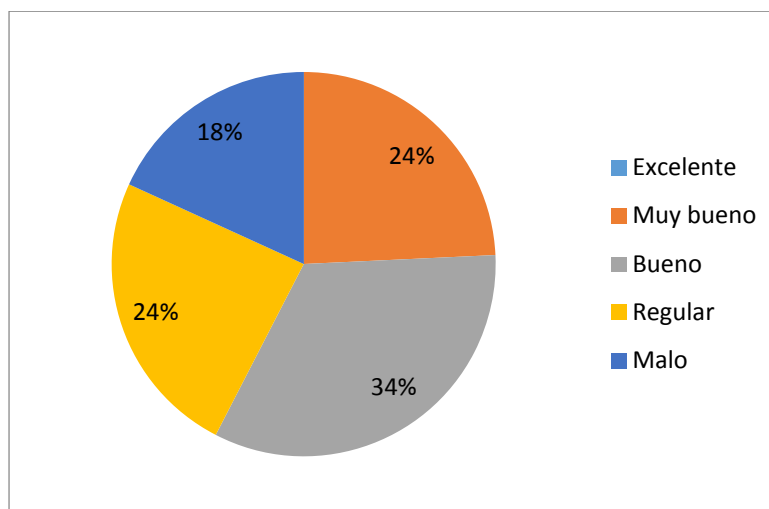
¿Conoce usted la misión y visión de FALCONI PUIG Abogados?

Tabla 2.18. Pregunta 4 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	8	24,2
Bueno	11	33,3
Regular	8	24,2
Malo	6	18,2
TOTAL	33	100,0

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.16. Pregunta 4 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Con respecto a los resultados de esta pregunta se tiene que la mayoría de empleados conocen la misión y visión de la empresa, por lo que se considera que a los empleados se los induce de forma correcta para así conocer efectivamente lo que es La Firma y hacia dónde quiere llegar dentro del mercado.

Pregunta 5

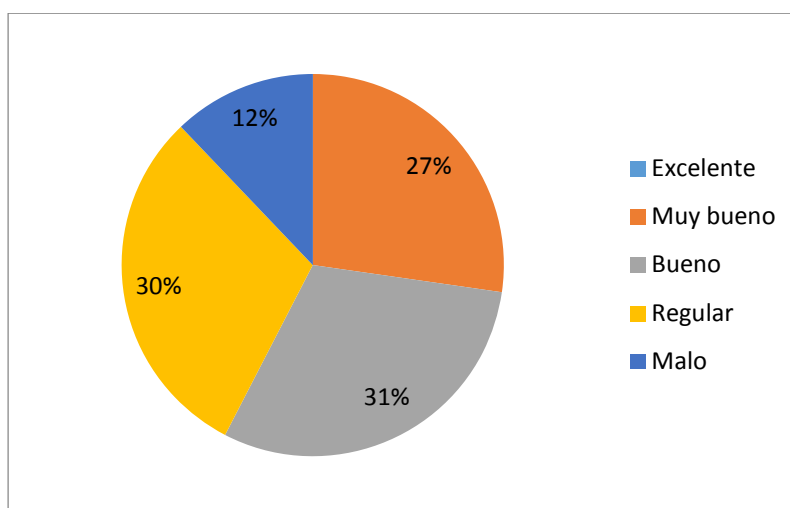
¿Conoce los objetivos empresariales que posee FALCONI PUIG? Abogados

Tabla 2.19. Pregunta 5 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	9	27,3
Bueno	10	30,3
Regular	10	30,3
Malo	4	12,1
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.17. Pregunta 5 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Con los resultados obtenidos de esta pregunta se llega a la siguiente conclusión la mayoría de los empleados conocen los objetivos planteados por La Firma lo que quiere decir que los empleados enfocan sus esfuerzos hacia una misma dirección y tratan de llegar al éxito ofreciendo servicios de calidad mediante la participación, compromiso y motivación.

Pregunta 6

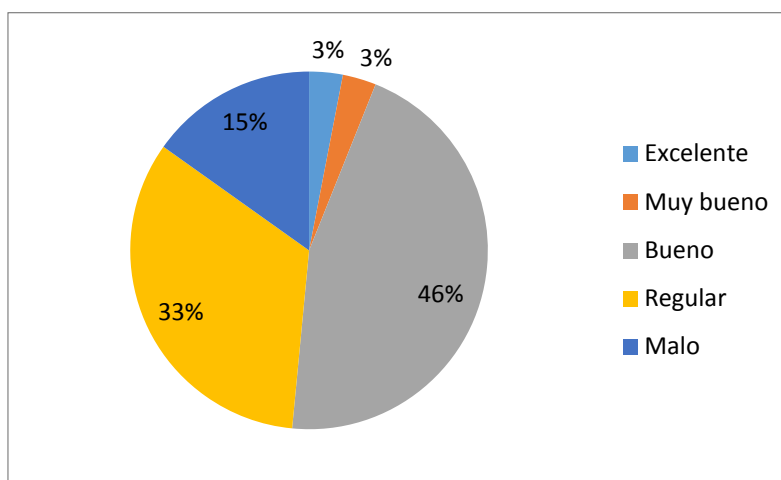
¿FALCONI PUIG Abogados cuenta con políticas organizacionales para la debida gestión empresarial?

Tabla 2.20. Pregunta 6 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	1	3,0
Muy bueno	1	3,0
Bueno	15	45,5
Regular	11	33,3
Malo	5	15,2
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.18. Pregunta 6 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Con respecto a las respuestas de la encuesta se tiene que los empleados se inclinan a políticas específicas de La Firma, las mismas que sirven como instrumento general para alcanzar cada uno de los objetivos empresariales propuestos.

Pregunta 7

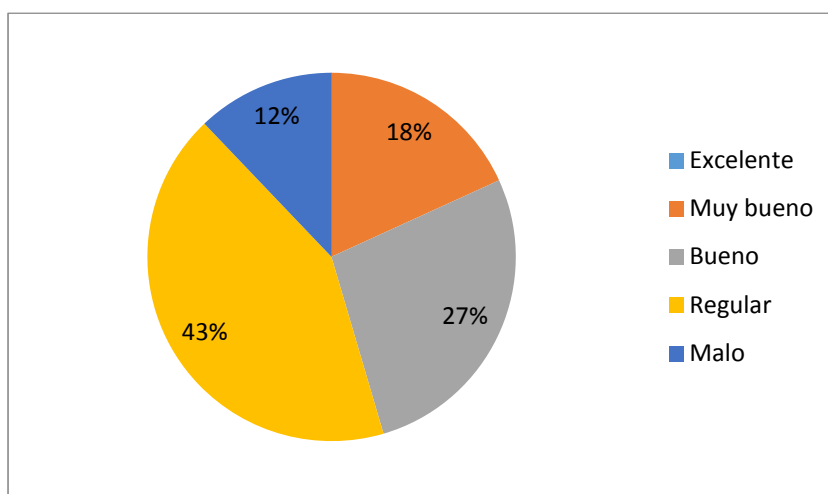
¿FALCONI PUIG Abogados tiene un cronograma que guie las actividades?

Tabla 2.21. Pregunta 7 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	6	18,2
Bueno	9	27,3
Regular	14	42,4
Malo	4	12,1
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.19. Pregunta 7 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

De acuerdo a las respuestas de esta pregunta se manifiesta que La Firma no planifica y ejecuta sus actividades empresariales mediante un cronograma en donde se detallen (tiempo – actividades - responsable) para así mantener el orden dentro de La Firma organizando eficientemente las actividades, el tiempo y los recursos.

Pregunta 8

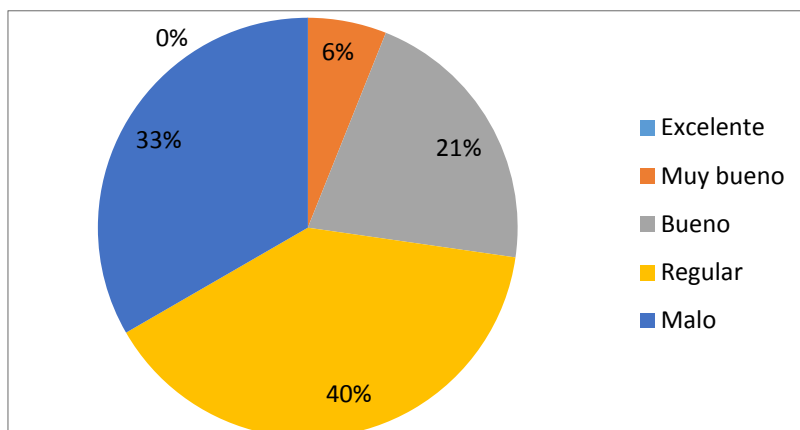
¿La comunicación con sus compañeros de trabajo la considera usted?

Tabla 2.22. Pregunta 8 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	2	6,1
Bueno	7	21,2
Regular	13	39,4
Malo	11	33,3
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.20. Pregunta 8 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis

Se concluye en esta pregunta que los empleados no poseen una comunicación interna muy buena con sus compañeros de trabajo lo cual no les permite un adecuado control en las tareas, motivación en alcanzar los objetivos planteados, una expresión emocional y una información veraz – dinámica.

Pregunta 9

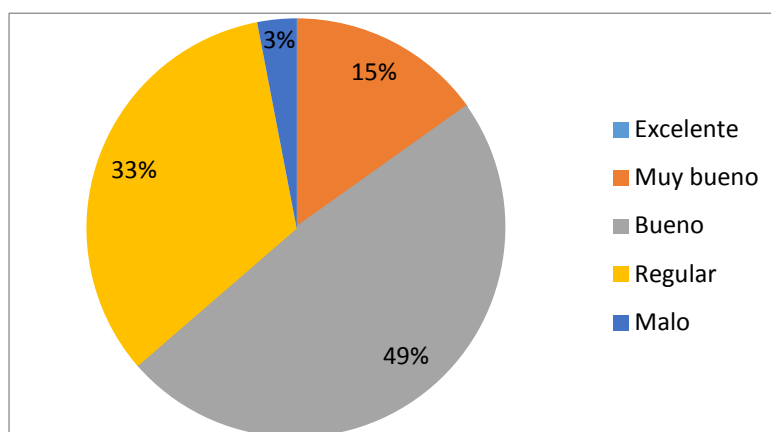
¿La motivación que recibe usted en su trabajo es?

Tabla 2.23. Pregunta 9 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	5	15,2
Bueno	16	48,5
Regular	11	33,3
Malo	1	3,0
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.21. Pregunta 9 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

Más de la mitad de los encuestados señalan que la motivación que reciben en su trabajo es buena, pero se tiene un gran porcentaje con regular, lo que demuestra que pese a la respuesta positiva de la mayoría de encuestados, aun se debe implementar distintas actividades que permitan motivar de mejor manera a los empleados de la institución.

Pregunta 10

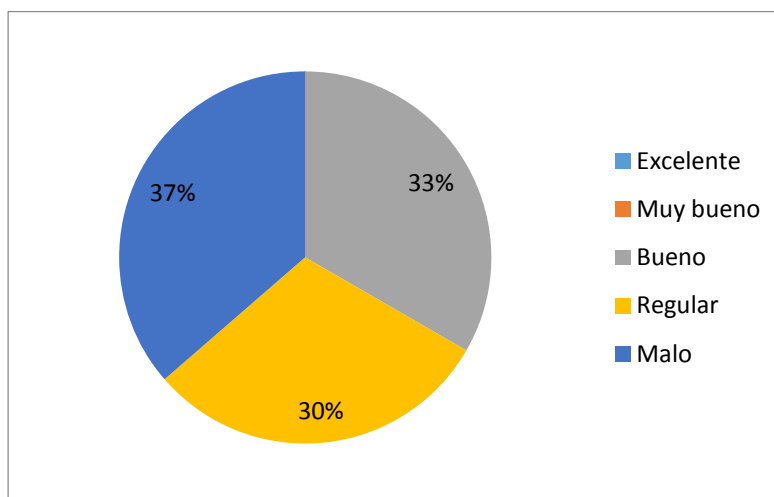
¿El tipo de liderazgo que usted recibe de su superior lo considera?

Tabla 2.24. Pregunta 10 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	0	0,0
Bueno	11	33,3
Regular	10	30,3
Malo	12	36,4
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.22. Pregunta 10 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los encuestados consideran que el tipo de liderazgo que recibe de su superior es bueno, mientras un porcentaje parecido considera que es malo y regular, lo que demuestra que es necesario que este tipo de conducta cambie, para que esta manera se mejoren las relaciones entre superiores y el resto de empleados, y por lo tanto el trabajo de la entidad mejore de manera eficaz.

Pregunta 11

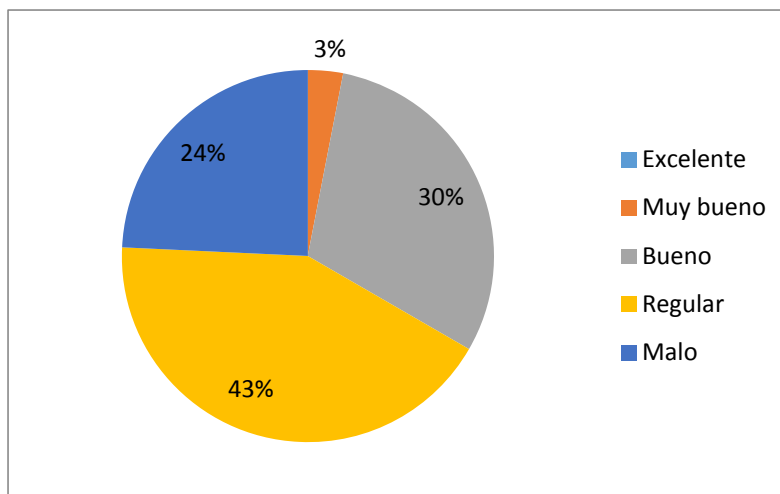
¿Las autoridades propician un buen ambiente de trabajo?

Tabla 2.25. Pregunta 11 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	1	3,0
Bueno	10	30,3
Regular	14	42,4
Malo	8	24,2
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.23. Pregunta 11 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los encuestados consideran que las autoridades no propician de manera correcta un buen ambiente de trabajo, resultados que determinan que debe mejorarse las acciones y actitudes por lograr un mejor ambiente de trabajo, ya que de lo contrario los trabajadores no se sienten cómodos y su nivel de rendimiento disminuirá considerablemente.

Pregunta 12

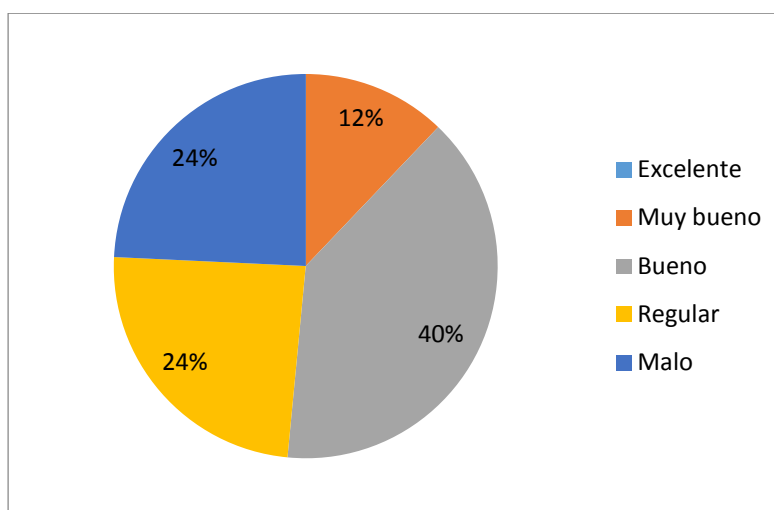
¿Usted es evaluado en su trabajo?

Tabla 2.26. Pregunta 12 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	4	12,1
Bueno	13	39,4
Regular	8	24,2
Malo	8	24,2
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.24. Pregunta 12 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los encuestados responde que el tipo de evaluación que realiza la entidad es muy buena y buena, pero existen un porcentaje considerable donde no están conformes con la evaluación, lo que determina que los mecanismos que se usan para la evaluación de los empleados deben mejorarse con el objetivo de que los mismos se sientan valorados por la entidad.

Pregunta 13

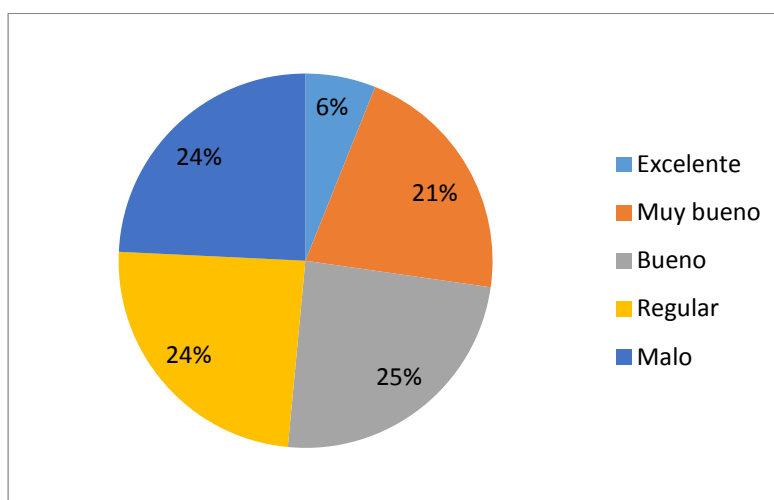
¿El presupuesto que tiene el estudio jurídico se aplica?

Tabla 2.27. Pregunta 13 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	2	6,1
Muy bueno	7	21,2
Bueno	8	24,2
Regular	8	24,2
Malo	8	24,2
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.25. Pregunta 13 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los encuestados consideran que el presupuesto que tiene el estudio jurídico se aplica de forma adecuada, mientras que un porcentaje considerable señala lo contrario, lo que determina que el presupuesto de la entidad debe ser usado de una forma más estratégica con el fin de que se usen los recursos de una mejor manera en cada uno de los departamentos organizacionales.

Pregunta 14

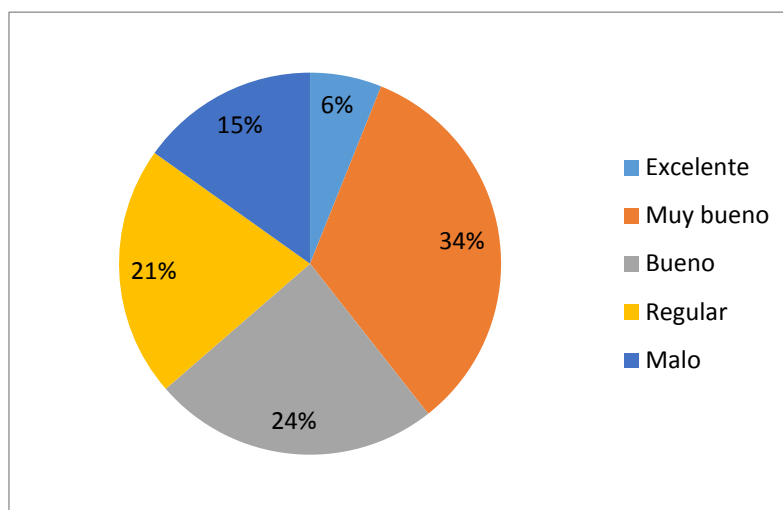
¿La institución hace un análisis financiero para conocer su situación financiera?

Tabla 2.28. Pregunta 14 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	2	6,1
Muy bueno	11	33,3
Bueno	8	24,2
Regular	7	21,2
Malo	5	15,2
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.26. Pregunta 14 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los encuestados responden que el tipo de análisis financiero que realiza la entidad es muy buena lo que determina que están conformes con la información financiera que se divulga cada periodo, pero se tendría que poner énfasis en otros indicadores financieros para que se pueda detallar y conocer la actual situación financiera la cual guiara las decisiones empresariales en el futuro.

Pregunta 15

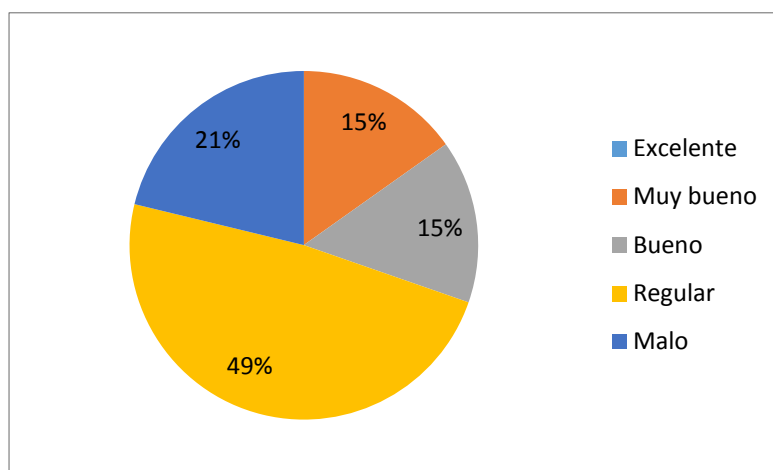
¿Los equipos computacionales que tiene la entidad los considera usted?

Tabla 2.29. Pregunta 15 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,0
Muy bueno	5	15,2
Bueno	5	15,2
Regular	16	48,5
Malo	7	21,2
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.27. Pregunta 15 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los encuestados considera que los equipos computacionales que tiene la entidad son malos y regulares, resultados que demuestran que estos equipos deben ser cambiados o mejorados para que exista un mejor desenvolvimiento del trabajo realizado por los empleados en la entidad y así optimizar tiempo - dinero.

Pregunta 16

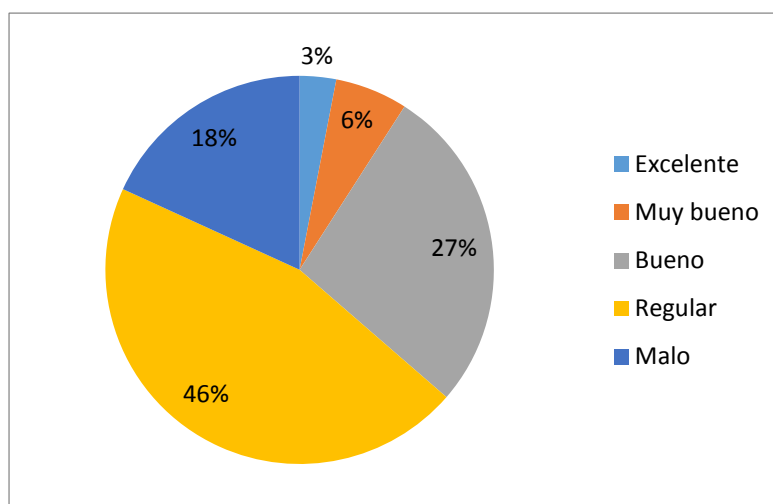
¿La formación del recurso humano corresponde a las funciones y tareas de FALCONI PUIG Abogados?

Tabla 2.30. Pregunta 16 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	1	3,0
Muy bueno	2	6,1
Bueno	9	27,3
Regular	15	45,5
Malo	6	18,2

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.28. Pregunta 16 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los empleados consideran que la formación del recurso humano que corresponde a las funciones y tareas de FALCONI PUIG Abogados es regular, lo que determina que este aspecto debe ser mejorado para que la formación y capacitación de los empleados sea mucho más eficiente y de esa manera se mejore el trabajo de la entidad esto puede ser por medio de un plan estratégico en el cual se determinen las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo.

Pregunta 17

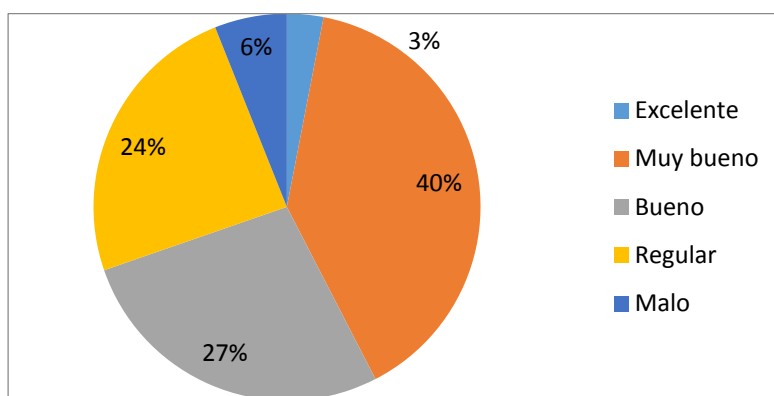
¿Su empresa reconoce su desempeño cuando los objetivos son alcanzados?

Tabla 2.31. Pregunta 17 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	1	3,0
Muy bueno	13	39,4
Bueno	9	27,3
Regular	8	24,2
Malo	2	6,1
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.29. Pregunta 17 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los encuestados considera que el reconocimiento que La Firma realiza a sus empleados cuando los objetivos son alcanzados es bueno, mientras que un porcentaje considerable cree lo contrario, lo que determina que la entidad si está preocupada por motivar a sus empleados, sin embargo es necesario que estas actividades se fortalezcan con el fin de que todos los empleados sientan lo mismo y de esa manera el trabajo de la entidad se vuelva más óptimo.

Pregunta 18

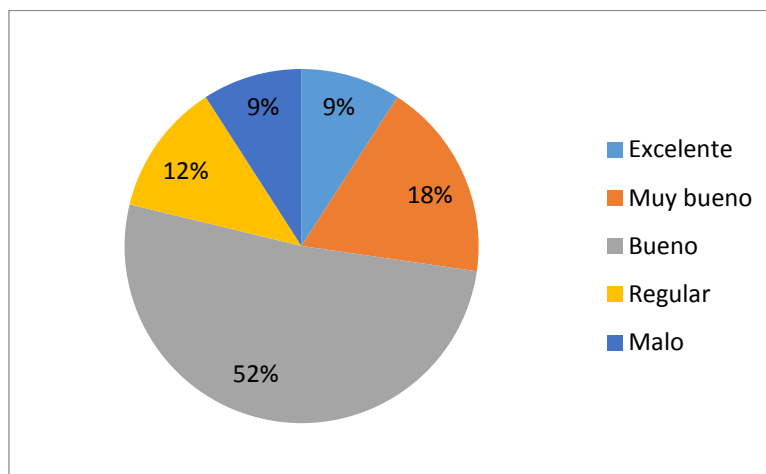
¿Existen programas de capacitación?

Tabla 2.32. Pregunta 18 (C.I)

	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Excelente	3	9,1
Muy bueno	6	18,2
Bueno	17	51,5
Regular	4	12,1
Malo	3	9,1
TOTAL	33	100

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Gráfico 2.30. Pregunta 18 (C.I)



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

Análisis:

La mayoría de los encuestados consideran que los programas de capacitación que dispone La Firma son buenos, mientras que un porcentaje mínimo cree lo contrario, lo que demuestra que la entidad si ha desarrollado programas con el objetivo de que sus empleados sean mejores en conocimiento y de esa manera, el trabajo de La Firma sea más eficiente y productivo.

2.2.2.2. Capacidad Tecnológica

Actualmente el uso de la tecnología ha reducido las barreras empresariales de realizar negocios, incrementar ingresos, mejorar procesos e implementar nuevas herramientas dentro de cualquier empresa. La inversión en nuevas tecnologías hoy en día es una necesidad primordial que tienen las empresas ya sean pequeñas o grandes para estar en un ámbito competitivo dentro del mercado (nacional e internacional).

Uno de los beneficios que tiene la tecnología es, qué sirven como herramientas principales (por ejemplo páginas web, mailings, correos electrónicos, videos web, diseños de publicidad físicos, etc.) en la obtención de grandes oportunidades de crecimiento, ya que dan a los productos o servicios la gran ventaja de estar a la vista de sus clientes durante todos los días del año.

El área tecnológica en FALCONI PUIG Abogados, es excelente ya que cuenta con equipos de computación adecuados tecnológicamente para la realización de las actividades administrativas:

- ✓ Procesador Intel Dual Core I3 3.4 Ghz cache 8m
- ✓ Mainboard biostard H61MH
- ✓ Memoria Ram de 4 Gb.
- ✓ Disco Duro de 500 Gb.

Todas las computadoras cuentan con los sistemas Outlook e Intranet como política interna de La Firma para la comunicación interna entre departamentos aquí se envía (instrucciones, noticias de carácter general, información al personal, manuales de procedimientos, políticas, razones sociales, etc.)

El software que utiliza La Firma para la administración de casos por cuenta de cliente es el PRACTICE MANAGER, el cual es el administrador de la base de datos, el mismo que permite tener la historia del cliente, este genera documentos automáticamente de acuerdo al tema legal que se está tratando.

También posee la tecnología para internet: Cables And Wireles y la actualización de software es periódica, todos los programas utilizados son bajo licencias informaticas 100% legales. Todos estos equipos tecnológicos que posee La Firma se califican como una *Fortaleza Alta*.

2.2.2.3. Capacidad Financiera

El Estudio Jurídico es de propiedad el Dr. Miguel Falconi Puig, que es una persona natural no obligada a llevar contabilidad, por lo cual muchas veces a pesar de que hay políticas y procedimientos claros en el área administrativa – financiera, no se las cumple, ya que resalta el liderazgo autocrático dentro de La Firma y se actúa de acuerdo a los criterios personales del Director General.

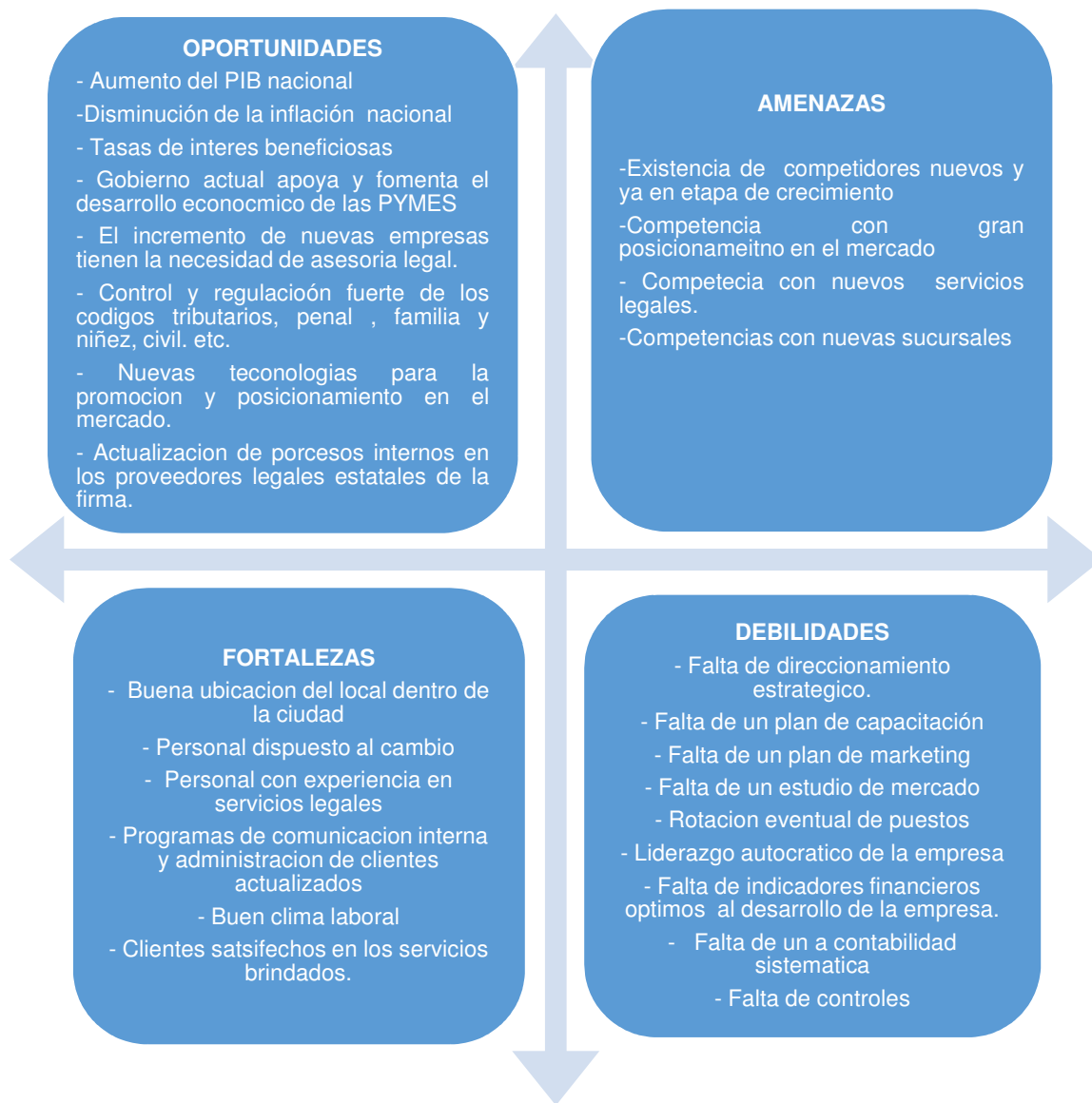
El área de contabilidad de FALCONI PUIG Abogados, utiliza el programa INSIFT, que es un programa de información gerencial, el mismo que tiene tres módulos (ventas, contabilidad y nomina) este programa fue diseñado por la empresa INSOFT, y parametrizado el 90% en función a las necesidades de La Firma.

Esta área maneja la “contabilidad” sistemáticamente, así como las obligaciones tributarias, pero no con su respectivo análisis, es decir evaluar si La Firma tiene indicadores financieros óptimos. Tampoco cuenta con un presupuesto que controle los ingresos y egresos, las ventas que deben realizarse para lograr utilidades. Esto contribuye como una *Debilidad Baja*.

2.3. Análisis FODA

A continuación se detallará el análisis FODA el mismo que se determinó a través de toda la información examinada de diferentes factores tanto externos como internos provenientes del ambiente de FALCONI PUIG Abogados, dentro de los factores externos se tomaron en cuenta componentes sociales, políticos, legales y tecnológicas bajo una investigación bibliográfica, mientras para los factores internos se determinó una encuesta la misma que se realizó a cada uno de los empleados pertenecientes a La Firma y se analizó la capacidad de organización, planificación, dirección, control y tecnológico.

Gráfico 31. ANALISIS FODA



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

CAPITULO III

PROPUESTA DEL MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO (FALCONI PUIG ABOGADOS)

El diseño del modelo de gestión se justifica como base de esta investigación porque muestra de manera objetiva cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución lo cual permitirá ajustar las decisiones organizacionales, tomando como base la información de su confiable gestión administrativa, involucrando el trabajo de equipo y la optimización de recursos.

El presente proyecto pretende desarrollar una empresa ágil y eficiente en la gestión administrativa para así alcanzar la excelencia en la prestación de sus servicios jurídicos, demostrando que en el Ecuador la educación superior no solo se centran en formar profesionales capaces para desempeñar algún cargo público o un puesto de trabajo en una empresa privada, sino que también se preocupan por crear profesionales íntegros y emprendedores que son capaces de crear nuevas ideas y fuentes de trabajo para así aportar el crecimiento económico de la ciudad de Quito y del país.

El diseño y la implementación de un Modelo de Gestión de Procedimientos Administrativos busca sistematizar las actividades que realiza FALCONI PUIG Abogados, el mismo que permitirá aumentar las capacidades en cuanto a adaptación, aprendizaje y crecimiento de los empleados y con esto llevar a cabo las funciones administrativas que permitan actuar con eficiencia y eficacia.

Al momento de realizar el presente proyecto también se analizará detalladamente todo lo que se quiere hacer con la finalidad de resolver los problemas expuestos anteriormente que afectan directamente a FALCONI PUIG Abogados, por lo que la implementación de este proyecto buscará soluciones y beneficios específicos a todos estos problemas.

Otra de las finalidades de diseñar e implementar el presente proyecto en FALCONI PUIG Abogados es por la creciente demanda de clientes tanto como personas naturales como jurídicas dentro y fuera de la ciudad de Quito y por el gran prestigio que tiene la Firma en superar las expectativas de sus clientes.

Para la presente investigación, se propone crear modelo de gestión que permita brindar mejores servicios y productos a los clientes, además se debe establecer la razón por la que fue creada La Firma y hacia donde esta desea llegar, es por esto necesario plantear dentro del direccionamiento estratégico los siguientes aspectos:

- a) Misión
- b) Visión
- c) Principios y valores
- d) Objetivos
- e) Políticas
- f) Estrategias
- g) Plan Operativo Anual

3.1 Misión Propuesta

“Ofrecer soluciones eficientes en asuntos legales a través de nuestro grupo selecto de Abogados especializados en todas las ramas jurídicas, con el fin de salvaguardar los

intereses de nuestros clientes, por medio de un servicio profesional personalizado y oportuno.”

3.2 Visión Propuesta

“Para el año 2017 ser La Firma de Abogados líder a nivel nacional, a través de la capacitación constante de nuestros colaboradores, ofreciendo un servicio confiable y de calidad a nuestros clientes, respondiendo ágilmente a las tendencias del mercado para garantizar nuestro compromiso con la sociedad, generando relaciones de mutuo beneficio.”

3.3 Principios y Valores Propuestos

Los principios y valores son elementos éticos aplicados que guían las decisiones de las instituciones, por esta razón se va a promover los siguientes principios y valores en los empleados de La Firma.

Trabajo en equipo

Trabajamos en grupo para lograr óptimos resultados. Apoyamos a nuestros clientes en sus necesidades. Desarrollamos trabajo pro bono, siendo este uno de los aspectos más importante para FALCONI PUIG Abogados.

El trabajo en equipo es una de las claves del buen funcionamiento de La Firma, ya que a través de este, los objetivos personales se direccionan con los objetivos del equipo y por consiguiente con los de la organización.

Respeto

Estimación a la diversidad cultural y al libre pensamiento de las personas, es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la

sociedad.

Flexibilidad

A través de la flexibilidad se establece un ambiente laboral adecuado, puesto que todos los miembros de La Firma gozan de las mismas oportunidades para crecer profesionalmente, a través de la formación académica creando una relación de mutuo beneficio tanto para La Firma como para el colaborador.

Transparencia

Consiste en mostrar la información pertinente a los colaboradores y al cliente, mostrando que la organización administra y realiza todos los procesos jurídicos y administrativos de forma lícita y honesta.

Honestidad

Las relaciones humanas que se establecen fuera y dentro de FALCONI PUIG Abogados se fundamentan bajo este principio esencial, que garantiza la creación de relaciones de mutua confianza entre todos aquellos que participan directa o indirectamente en las actividades de La Firma.

Lealtad

La lealtad como principio fundamental dentro de la organización, fortalece las relaciones laborales y personales entre todos los miembros de La Firma.

Desarrollo humano

Se concentra en incrementar el bienestar integral de los colaboradores, involucrando el desarrollo espiritual y personal, a través del reconocimiento social dentro y fuera de la Firma.

Coordinación y comunicación efectivas

El desarrollo de la comunicación efectiva dentro de La Firma es uno de los ejes fundamentales que rigen el comportamiento de los colaboradores, pues a través de este se logra optimizar los canales de contacto, para incrementar el flujo y desconcentración de la información.

Excelencia

Incentivar a todos los colaboradores en la búsqueda constante del mejoramiento de los procesos jurídicos y administrativos a través de la capacitación constante y mediante la retroalimentación de las necesidades y requerimientos de nuestros clientes externos e internos.

Ética

La ética como valor fundamental de FALCONI PUIG Abogados, promulga la rectitud y claridad en todas las acciones, dando prevalencia a la verdad, la justicia y la

transparencia.

Perseverancia

Dentro de la cultura organizacional de FALCONI PUIG Abogados, esta instaurada la perseverancia hacia la consecución de los intereses del cliente, es decir agotar todos los recursos y vías legales posibles para que el resultado final satisfaga tanto a La Firma como a nuestros clientes.

3.4 Objetivos Estratégicos

3.4.1 Objetivo General

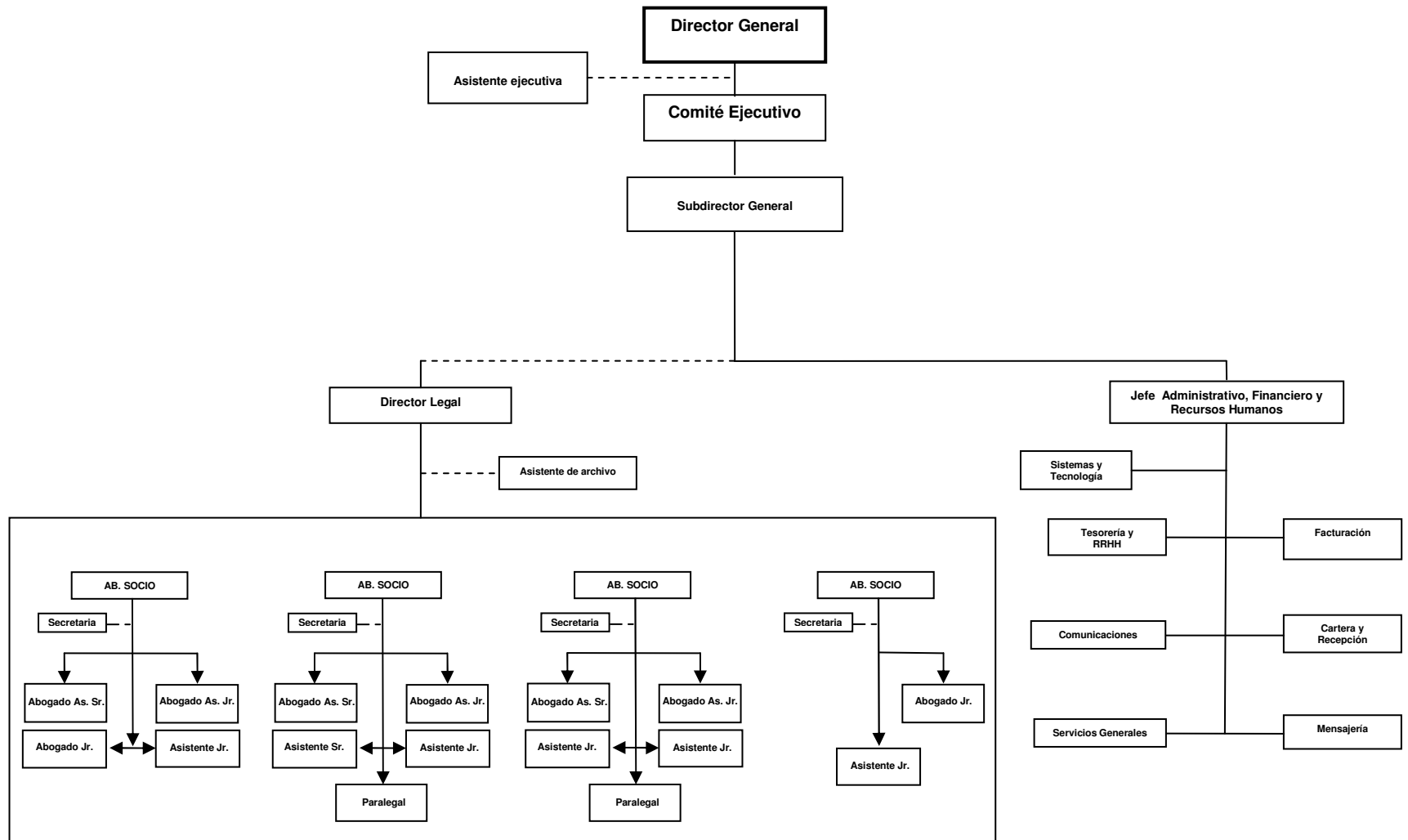
Desarrollar procesos jurídicos efectivos para generar beneficios para los colaboradores, clientes internos y externos, y la sociedad, manejando políticas de mejora continua para ofrecer a la ciudadanía, servicios de calidad acorde a sus requerimientos y necesidades.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Ofrecer al cliente la facilidad de acceder a un servicio de calidad, con especialistas jurídicos competentes para garantizar el cumplimiento de sus requerimientos.
- Establecer relaciones de confianza y de mutuo beneficio entre los clientes y FALCONI PUIG Abogados, para mejorar los resultados y que generen alta satisfacción a las partes involucradas.

- Contribuir positivamente al desarrollo integral de nuestros clientes, respetando su cultura, forma de pensar y doctrina.
- Asistir oportunamente a los clientes, mediante el asesoramiento especializado de nuestros colaboradores, promulgando en todo momento un trato justo y serio enfocado siempre al respeto de los derechos de todo ser humano.
- Estar actualizados constantemente en reglamentos, leyes y normativas vigentes para de esta manera establecer las mejores soluciones acorde a la problemática que presenten nuestros clientes.
- Incentivar la promulgación de la verdad y la honestidad para construir juicios de valor apegados a las diferentes leyes, en pro del beneficio del cliente.
- Actuar con sigilo y reserva para salvaguardar la imagen y el prestigio del cliente así como de la Firma.

3.5 Organigrama Propuesto



Al realizar el análisis del organigrama que en la actualidad se mantiene, se determina que el mismo está dentro de los parámetros y necesidades que la Firma requiere, es por este motivo que no se le realizó ningún cambio, es decir, no se propone ninguna reestructuración de los puestos y cargos establecidos.

El organigrama actual dentro de La Firma sirve como instrumento de ayuda en la visualización de las áreas y responsabilidades de cada empleado es decir apoya a las personas para saber a quien se debe rendir cuentas y con quien se puede contar para lograr determinados objetivos de La Firma, de detección de fallas estructurales, de control y de supervisión en la departamentalización.

3.6 Estructura de cargos directivos

A continuación se determinan las siguientes competencias para los cargos directivos de FALCONI PUIG Abogados:

NOMBRE DEL CARGO :	DIRECTOR GENERAL
FINALIDAD DEL CARGO:	Atender los asuntos jurídico - legales de FALCONI PUIG Abogados, asesorando y prestando asistencia a la gestión de la alta dirección y demás unidades La Firma.
FUNCIONES:	a) Proponer estrategias, sobre aspectos jurídicos y legales de La Firma, así como las normas y políticas internas necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- b) Asesorar a las demás direcciones sobre las actualizaciones de fondo y forma de las nuevas reformas legales vigentes.
- c) Analizar y emitir juicios de valor coherentes y útiles de las normas vigentes para retroalimentar el pensamiento crítico de los colaboradores.
- d) Administrar los procedimientos jurídicos, legales, económicos y financieros de La Firma
- e) Estructurar convenios, contratos y otros instrumentos afines a las actividades de La Firma.
- f) Brindar apoyo en los procedimientos legales de todas las direcciones de La Firma.
- g) Llevar el archivo actualizado de la legislación vigente.
- k) Coordinar y ejecutar acciones de apoyo a la gestión de los órganos de la alta Dirección.

RELACIONES

Reporta a : Comité Ejecutivo

Supervisa a : Asistente ejecutiva, Directo Legal y Jefe Administrativo

NOMBRE DEL CARGO :

SUBDIRECTOR GENERAL

FINALIDAD DEL CARGO:

Ejecutar actividades de apoyo administrativo - jurídico que conllevan un grado de responsabilidad y confidencialidad, requeridos por la Subdirección General.

FUNCIONES:

- a) Coordinar los procedimientos jurídico - legales de los casos administrados por los colaboradores de La Firma.
- b) Estructurar los planes estratégicos anuales de FALCONI PUIG Abogados en colaboración con las demás áreas La Firma.
- c) Efectuar el requerimiento, controlar y distribuir la asignación de estudios, asesoramiento y capacitación jurídica.
- d) Coordinar las acciones necesarias para que los objetivos organizacionales se cumplan de acuerdo a lo establecido.
- e) Asesorar oportunamente a las demás instancias de FALCONI PUIG Abogados, en temas jurídicos y soporte normativo.
- f) Organizar mediante la estructuración de cronogramas, el recurso humano, tecnológico y administrativo.
- g) Reemplazar en funciones al Director General en caso de ausencia prolongada de este.

RELACIONES

Reporta a : Comité Ejecutivo y Director General

Supervisa a : Directo Legal, Jefe Administrativo

NOMBRE DEL CARGO :	DIRECTOR LEGAL
FINALIDAD DEL CARGO: Supervisar y controlar la ejecución de las actividades jurídico - legales vinculadas a los procesos judiciales y/o administrativos en los cuales sea parte FALCONI PUIG Abogados, garantizando que los mismos salvaguarden los intereses de La Firma.	
FUNCIONES: a) Ejercer y supervisar el patrocinio de los procesos judiciales y/o procedimientos administrativos, en los que sea parte el FALCONI PUIG Abogados. b) Interpretar, concordar y divulgar las normas legales de carácter procesal o de carácter administrativo de interés para todos los socios de FALCONI PUIG Abogados. c) Emitir opinión en los asuntos de su competencia en los cuales corresponda a La Firma, iniciar un proceso judicial o recomendar medidas correctivas que eviten acciones judiciales contra FALCONI PUIG Abogados. d) Disponer acciones para el control y seguimiento de los procesos judiciales que mantiene en trámite FALCONI PUIG Abogados. e) Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la Dirección o de otra índole en los que sea parte FALCONI PUIG Abogados.	
RELACIONES Reporta a : Subdirector General	

Supervisa a : Jefes de equipos de trabajo legal
NOMBRE DEL CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE RECURSOS HUMANOS.
FINALIDAD DEL CARGO: Ejecutar actividades de apoyo administrativo que conlleven un grado de responsabilidad y confidencialidad, requeridos por FALCONI PUIG Abogados y sus Departamentos.
FUNCIONES: a) Planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de los departamentos de su competencia. b) Plantear y definir políticas, normas y procedimientos encaminados a mejorar la estructura y gestión de área administrativa - financiera, y velar por su cumplimiento. c) Convocar y dirigir reuniones con el personal del área administrativa – financiera, para coordinar la ejecución de las acciones y procedimientos según los métodos establecidos en las políticas que va implantando La Firma. d) Planificar, dirigir y ejecutar los programas de motivación e integración para el personal de la de La Firma. e) Elaborar análisis y estadísticas, relacionadas con la utilización de recursos, emitir sugerencias para la optimización de los mismos.

RELACIONES

Reporta a : Subdirector General

Supervisa a: Departamento Administrativo, Financiero y de Recursos Humanos.

NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE DE ARCHIVO**FINALIDAD DEL CARGO:**

Ejecutar actividades de apoyo administrativo que conlleven un grado de responsabilidad y confidencialidad, requeridos por la Dirección Legal

FUNCIONES:

- a) Apoyar en todas las funciones de la Dirección Legal y a los equipos de trabajo legal.
- b) Recibir, clasificar, registrar y distribuir la documentación de FALCONI PUIG Abogados, así como cautelar y mantener actualizado el archivo correspondiente.
- c) Preparar el despacho de la documentación para atención y/o respuesta, efectuando el seguimiento correspondiente.
- d) Efectuar la recopilación de documentos para la atención de consultas.
- f) Efectuar el requerimiento, controlar y distribuir el stock de útiles de la oficina, cautelando la seguridad y conservación de los mismos.

RELACIONES

Reporta a : Director Legal

3.7 Políticas

Política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para lograr los objetivos de una empresa, es el despliegue del proceso por medio del cual toda la organización conoce, participa y trabaja en el cumplimiento de los diferentes planes.

A continuación se detallan las políticas generales propuesta para FALCONI PUIG Abogados:

Políticas Generales

- El talento humano debe ser seleccionado en base a los requerimientos de FALCONI PUIG Abogados.
- Motivación permanente para el recurso humano que labora en FALCONI PUIG Abogados.
- Beneficios y remuneraciones dentro de las normas legales y lo establecido por la organización.
- Promoción de la eficiencia y la efectividad en los colaboradores de FALCONI PUIG Abogados para mejorar continuamente su trabajo y el servicio al cliente.
- Diseño de programas de capacitación dirigidos para mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas del recurso humano.

3.8 Estrategias

Las estrategias son los caminos o mecanismos a seguir para responder a las nuevas exigencias del entorno y ubicar a la organización en una relación ventajosa para el futuro.

Las estrategias que se ha formulado para lograr los objetivos propuestos son las siguientes:

- Diseñar una plataforma basada en Web 2.0 que le permita al usuario acceder con mayor rapidez y facilidad a la información y servicios que ofrece FALCONI PUIG Abogados.
- Estructurar un sistema de consultas vía telefónica para que los clientes, puedan acceder a un servicio de calidad, con especialistas jurídicos competentes.
- Implementar programas de capacitación social y cultural con los colaboradores de FALCONI PUIG Abogados, para incrementar el nivel tolerancia e interpretación de los casos.
- Programar jornadas de capacitación, en temas jurídicos y actualización de normas, leyes, reglamentos y códigos del país y del mundo.
- Crear programas de formación de Abogados especialistas en la atención al cliente.
- Diseñar o contratar una base datos con las leyes, reglamentos, normas y códigos establecidos por el Estado ecuatoriano, para el mejor manejo de estos por parte de los colaboradores.
- Formar a los colaboradores, en temas humanísticos para incrementar en ellos su criterio en base al respeto, la honestidad y tolerancia hacia los demás.
- Realizar compromisos de confidencialidad con todos los colaboradores, para salvaguardar la imagen y el prestigio del cliente como de La Firma.

3.9 Mapa Estratégico



Elaborado por: Juan Carlos Márquez

3.10 Matriz Priorización de Proyectos

El Procedimiento para la elaboración de la Matriz de Priorización de Proyectos es:

- Listar los objetivos de la propuesta y los proyectos planteados.
- Relacionar y evaluar el grado de impacto de la forma de manifestación de cada fuerza o factor clave sobre la organización asignándole una ponderación de: 1 punto (Impacto sin relevancia); 3 puntos (Impacto moderado); 5 puntos (Impacto crítico o muy relevante).
- Estos factores externos fueron calificados como: altas, medias o bajas, con un puntaje de 5, 3 y 1, respectivamente.

Para lo cual la calificación se va a realizar de la siguiente manera:

	ALTA	MEDIA	BAJA
FORTALEZAS	70-100%=5	31-69%=3	0-30%=1
DEBILIDADES	70-100%=5	31-69%=3	0-30%=1

Fuente: J. David Hunger y Thomas L. (2007) Administración Estratégica y Política de Negocios

Esta valoración ponderada permite centrar la atención en aquellos proyectos que en un máximo de intensidad, tienen un carácter prioritario para la organización.

PROYECTOS IMPACTO (ALTO, MEDIO, BAJO) OBJETIVOS	Implementación de Plataforma Web 2.0	Creación de Call Center gratuito	Plan de Capacitación Cultural y Social	Plan de Capacitación Jurídica Legal	Plan de Capacitación de Atención al Cliente	Creación de Base de Datos de Normas, Leyes, Reglamentos y Códigos.	Plan de Capacitación Humanística	Implementación de Contratos direccionados a salvaguardar información confidencial
1.- Ofrecer al cliente la facilidad de acceder a un servicio de calidad, con especialistas jurídicos competentes para garantizar el cumplimiento de sus requerimientos.	5	3	1	5	5	1	3	5
2.- Establecer relaciones de confianza y de mutuo beneficio entre los clientes y FALCONI PUIG Abogados, para mejorar los resultados y que generen alta satisfacción a las partes involucradas.	3	1	3	5	5	3	5	3
3.- Contribuir positivamente al desarrollo integral de nuestros clientes, respetando su cultura, forma de pensar y doctrina.	5	1	1	5	1	1	1	3
4.- Asistir oportunamente a los clientes, mediante el asesoramiento especializado de nuestros colaboradores, promulgando en todo momento un trato justo y serio enfocado siempre al respeto de los derechos de todo ser humano.	5	3	3	3	3	3	3	3
5.- Estar actualizados constantemente en reglamentos, leyes y normativas vigentes para de esta manera establecer las mejores soluciones acorde a la problemática que presenten nuestros clientes.	1	5	5	5	3	5	5	3
6.- Incentivar la promulgación de la verdad y la honestidad para construir juicios de valor apegadas a las diferentes leyes, en pro del beneficio del cliente.	5	1	3	1	5	1	5	1

3.11 Determinación de Proyectos

De acuerdo al diagnóstico situacional realizado se detallaron los proyectos más relevantes para la mejora de la gestión administrativa de La Firma:

OBJETIVO	ESTRATEGIAS ESPECÍFICA	PROYECTOS	Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo
1. Ofrecer al cliente la facilidad de acceder a un servicio de calidad, con especialistas jurídicos competentes para garantizar el cumplimiento de sus requerimientos.	Diseñar una plataforma basada en Web 2.0 que le permita al usuario acceder con mayor rapidez y facilidad a la información y servicios que ofrece FALCONI PUIG Abogados.	Implementación de Plataforma Web 2.0	X		
2. Ofrecer al cliente la facilidad de acceder a un servicio de calidad, con especialistas jurídicos competentes para garantizar el	Estructurar un sistema de consultas vía telefónica para que el usuario pueda acceder a un servicio de calidad, con especialistas jurídicos competentes.	Creación de Call Center gratuito	X		

cumplimiento de sus requerimientos.					
3. Establecer relaciones de confianza y de mutuo beneficio entre los clientes y FALCONI PUIG Abogados, para mejorar los resultados y que estos provean la más alta satisfacción a las partes involucradas.	Implementar programas de capacitación social y cultural los colaboradores de FALCONI PUIG Abogados, para incrementar el nivel tolerancia e interpretación casos.	Plan de Capacitación Cultural y Social		X	
4. Establecer relaciones de confianza y de mutuo beneficio entre los clientes y FALCONI PUIG Abogados, para mejorar los resultados y que estos provean la más alta	Programar jornadas de capacitación, en temas jurídicos y actualización de normas, leyes, reglamentos y códigos del país y del mundo.	Plan de Capacitación Jurídica Legal		X	

satisfacción a las partes involucradas.					
5. Contribuir positivamente al desarrollo integral de nuestros clientes, respetando su cultura, forma de pensar y doctrina.	Crear programas de formación de Abogados especialistas en la atención al cliente.	Plan de Capacitación de Atención al Cliente.		X	
6. Asistir oportunamente a los clientes, mediante el asesoramiento especializado de los colaboradores, promulgando en todo momento un trato justo y serio enfocado siempre al respeto de los derechos de todo ser humano.	Diseñar una base datos con las leyes, reglamentos, normas y códigos establecidos por el Estado ecuatoriano, para el mejor manejo de estos por parte de los colaboradores.	Creación de Base de Datos de Normas, Leyes, Reglamentos y Códigos.			X
7. Actualizar constantemente los	Formar a los colaboradores, en temas	Plan de Capacitación			X

reglamentos, leyes y normativas vigentes para establecer las mejores soluciones acorde a la problemática de nuestros clientes.	humanísticos para incrementar en ellos su criterio en base al respeto, la honestidad y tolerancia hacia los demás.	Humanística			
8. Incentivar la promulgación de la verdad y la honestidad para construir juicios de valor apegadas a las diferentes leyes, en pro del beneficio del cliente.	Realizar compromisos de confidencialidad con todos los colaboradores, para salvaguardar la imagen y el prestigio del cliente y de La Firma.	Implementación de Contratos direccionados a salvaguardar información confidencial	X		

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

3.12 Desarrollo de los Perfiles de los Proyectos

A continuación se detallarán los perfiles de los 3 proyectos prioritarios relacionados con la gestión administrativa de FALCONI PUIG Abogados.

PERFIL PROYECTO 1

FALCONI PUIG ABOGADOS	NOMBRE DEL PROYECTO Implementación de Plataforma Web 2.0		DURACIÓN ESTIMADA: 1 año
RESPONSABLE: AREA ADMINSTRATIVA - FINANCIERA		LOCALIZACIÓN FÍSICA: Av. Amazonas N 21-147 y Roca Edif. Río Amazonas Oficina 900	
COSTO/ INVERSIÓN ESTIMADA: 3.000 USD		FINANCIAMIENTO: Capital destinado para la inversión de FALCONI PUIG Abogados	
JUSTIFICACIÓN El diseño de una plataforma basada en Web 2.0 le permitirá al usuario acceder con mayor rapidez y facilidad a la información y servicios que ofrece FALCONI PUIG Abogados.			
OBJETIVOS Ofrecer al cliente la facilidad de acceder a un servicio de calidad, con especialistas jurídicos competentes para garantizar el cumplimiento de sus requerimientos.		METAS Mejorar la atención al cliente en un 60%.	INDICADORES DE RESULTADOS Implementación de Plataforma Web 2.0
IMPACTO/ BENEFICIO ESPERADO	Lograr la visión establecida en el periodo indicado.	RIESGO IDENTIFICADOS Desconocimiento de los clientes del uso de la plataforma web.	Nº de clientes atendidos vía web al año
PRODUCTOS ENTREGABLES	FECHA: 2013	HITOS Contar con el presupuesto necesario para la ejecución de planes y proyectos.	FECHA: 2014

Objetivos cumplidos			
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS			
RRHH: Técnicos e Informáticos	RECURSOS ECONÓMICOS: Presupuesto	RECURSOS MATERIALES: Equipos de computación	OTROS
NORMAS O ESTÁNDARES A UTILIZAR: Indicadores de gestión		ELABORADO POR: El autor	
APROBADO POR: FALCONI PUIG Abogados		FECHA DE ELABORACIÓN: 2013	

PERFIL PROYECTO 2

FALCONI PUIG ABOGADOS	NOMBRE DEL PROYECTO Plan de Capacitación Jurídica Legal		DURACIÓN ESTIMADA: 3 años	
RESPONSABLE: AREA ADMINSTRATIVA - FINANCIERA		LOCALIZACIÓN FÍSICA: Av. Amazonas N 21-147 y Roca Edif. Río Amazonas Oficina 900		
COSTO/ INVERSIÓN ESTIMADA: 5.000 USD		FINANCIAMIENTO: Capital destinado para la inversión de FALCONI PUIG Abogados		
JUSTIFICACIÓN Se establecerán relaciones de confianza y de mutuo beneficio entre los clientes y FALCONI PUIG Abogados, para mejorar los resultados y que estos provean la más alta satisfacción a las partes involucradas.				
OBJETIVOS Ofrecer al cliente la facilidad de acceder a un servicio de calidad, con especialistas jurídicos competentes para garantizar el cumplimiento de sus requerimientos.		METAS Mejorar la atención al cliente en un 60%.		INDICADORES DE RESULTADOS Programa de Capacitación
IMPACTO/ BENEFICIO ESPERADO	Lograr la visión establecida en el periodo indicado.	RIESGO IDENTIFICADOS Fuga de capital humano		N° de casos ganados al año
PRODUCTOS ENTREGABLES Objetivos cumplidos	FECHA: 2013	HITOS Contar con el presupuesto necesario para la ejecución de planes y proyectos.		FECHA: 2017
RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS				

RRHH: Técnicos, Asesores Legales	RECURSOS ECONÓMICOS: Presupuesto	RECURSOS MATERIALES: Equipos de computación	OTROS
NORMAS O ESTÁNDARES A UTILIZAR: Indicadores de gestión		ELABORADO POR: El autor	
APROBADO POR: FALCONI PUIG Abogados		FECHA DE ELABORACIÓN: 2013	

PERFIL PROYECTO 3

FALCONI PUIG ABOGADOS	NOMBRE DEL PROYECTO Implementación de Base de Datos		DURACIÓN ESTIMADA: 6 años
RESPONSABLE		LOCALIZACIÓN FÍSICA: Av. Amazonas N 21-147 y Roca Edif. Río Amazonas Oficina 900	
COSTO/ INVERSIÓN ESTIMADA: 6.000 USD		FINANCIAMIENTO: Capital destinado para la inversión de FALCONI PUIG Abogados	
JUSTIFICACIÓN La creación de una base de datos, permitirá que el tratamiento de la información sea eficiente a través de su constante actualización.			
OBJETIVOS Asistir oportunamente a los clientes, mediante el asesoramiento especializado de los colaboradores, promulgando en todo momento un trato justo y serio enfocado siempre al respeto de los derechos de todo ser humano.		METAS Facilitar el acceso a la comunicación a todo el personal del despacho jurídico.	INDICADORES DE RESULTADOS Creación de Base de Datos
IMPACTO/ BENEFICIO ESPERADO	Lograr la visión establecida en el periodo indicado.	RIESGO IDENTIFICADOS Mala utilización de la información de la organización.	Nº de actualizaciones por año.
PRODUCTOS ENTREGABLES	FECHA: 2013	HITOS Contar con el presupuesto necesario para la ejecución de planes y proyectos.	FECHA: 2020
Objetivos cumplidos			

RECURSOS REQUERIDOS ESTIMADOS			
RRHH: Técnicos	RECURSOS ECONÓMICOS: Presupuesto	RECURSOS MATERIALES: Equipos de computación	OTROS
NORMAS O ESTÁNDARES A UTILIZAR: Indicadores de gestión		ELABORADO POR: El autor	
APROBADO POR: FALCONI PUIG Abogados		FECHA DE ELABORACIÓN: 2013	

PLAN DE ACCIÓN										
AÑO	2014									
PROYECTO	PLAN ESTRATEGICO PARA FALCONI PUIG Abogados									
OBJETIVO DEL PROYECTO			Implementación del plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de La Firma, para brindar un mejor servicio a nuestros clientes que nos permita alcanzar los objetivos organizacionales a través de la eficiencia y eficacia.							
ACTIVIDADES	ALCANCE	DURACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADORES DE ÉXITO	HUMANO	TECNOLÓGICO	MATERIAL	PRESUPUESTO (EGRESOS)
APROBACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO	AUTORIDADES DE LA FIRMA	2 SEMANAS	FEBRERO DEL 2014	FEBRERO DEL 2014	DIRECTOR GENERAL	Nº DE PERSONAS DE ACUERDO AL TEMA *100 / Nº DE PERSONAS EN DESACUERDO DEL TEMA	EQUIPO DE TRABAJO	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	\$800,00
DIAGNOSTICO SITUACIONAL	ENTORNO INTERNO Y EXTERNO DE LA FIRMA	1 MES	MARZO DEL 2014	MARZO DEL 2014	CONSULTORÍA TÉCNICA	(FORTALEZAS /DEBILIDADES)*100/ (OPORTUNIDADES /AMENAZAS)*100	EQUIPO DE TRABAJO	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	\$200,00
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	ESTABLECIMIENTO DE LA MISIÓN, VISION, OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	1 MES	JULIO DEL 2014	JULIO DEL 2014	CONSULTORÍA TÉCNICA	CONOCIMIENTO DE LA FILOSOFÍA CORPORATIVA *100/ FILOSOFÍA CORPORATIVA ESTABLECIDA	EQUIPO DE TRABAJO	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	\$150,00
DISEÑO DE PROYECTOS	DETERMINACIÓN DE PROYECTOS PARA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS	1 MES	OCTUBRE DEL 2014	OCTUBRE DEL 2014	CONSULTORÍA TÉCNICA	PROYECTOS EJECUTADOS * 100/ PROYECTOS PLANIFICADOS	EQUIPO DE TRABAJO	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	\$80,00
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y TALENTO HUMANO	1 MES	NOVIEMBRE DEL 2014	NOVIEMBRE DEL 2014	AREA ADMINISTRATIVA	OBJETIVOS CUMPLIDOS *100/ OBJETIVOS PLANTEADOS	EQUIPO DE TRABAJO	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	\$60,00

IMPLEMENTACIÓN	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	5 AÑOS	DICIEMBRE DEL 2014	DICIEMBRE DEL 2019	DIRECTOR GENERAL	EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN *100/ PLANES DE ACCIÓN EJECUTADOS	EQUIPO DE TRABAJO	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	\$4000,00
TOTAL DE INVERSIÓN DEL PROYECTO										\$5290,00

Plan de acción para la propuesta planteada en FALCONI PUIG Abogados

3.13 Indicadores de Gestión

Los siguientes indicadores están formados acorde al proceso participativo de los integrantes de FALCONI PUIG Abogados en los cuales cada uno de los empleados debe intervenir tanto como sujetos como objetos de evaluación, con el fin de mejorar conjuntamente la gestión administrativa de La Firma. Estos indicadores planteados están enfocados a la medición de resultados y no hacia la descripción de procesos o actividades intermedias.

No.	NOMBRE DEL INDICADOR	EXPLICACIÓN DEL INDICADOR	TIPO INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	CONTROL COMUNICACIÓN WEB 2.0	Mide la cantidad de usuarios que ingresan al portal creado a través de la herramienta Web 2.0, para mejorar los canales de comunicación con el cliente	CONTROL	Nº DE USUARIOS ATENDIDOS AL AÑO	ANUAL	JEFE ADMINISTRATIVO

2	APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Determina la cantidad de casos ganados por FALCONI PUIG Abogados, en periodos anuales.	EFFECTIVIDAD	Nº DE CASOS GANADOS AL AÑO	ANUAL	DIRECTOR LEGAL
3	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	Controla la cantidad de veces que un archivo legal o de competencia jurídica es actualizado.	CONTROL	Nº DE VECES EN SE ACTUALIZA LA BASE DE DATOS JURÍDICA	ANUAL	DIRECTOR LEGAL

Elaborado por: Juan Carlos Márquez

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- FALCONI PUIG Abogados, no cuenta con políticas y estrategias claras para el manejo de personal, lo que ha provocado que no pueda alcanzar los objetivos y metas al 100%.
- El presente Plan Estratégico servirá como una herramienta de ayuda para las autoridades de La Firma quienes han contribuido con la información hacia la elaboración del mismo, con el fin de promover la mejor gestión administrativa, y el excelente desarrollo de las actividades y procesos de FALCONI PUIG Abogados..
- FALCONI PUIG Abogados, cuenta con un organigrama acorde a las funciones y líneas de mando de los empleados, por lo que están alineados a obtener una gestión administrativa eficiente.
- El personal de FALCONI PUIG Abogados tienen falencias en aspectos de atención al cliente, por lo cual la mayoría de clientes no se sienten al 100% satisfecho con los servicios brindados.

- La aplicación de indicadores de gestión promueven la medición y evaluación de los objetivos y metas organizacionales planteadas, permitiendo mantener un control de la gestión, mejorar las actividades y la toma decisiones.
- El costo de los servicios ofrecidos por FALCONI PUIG Abogados, actualmente están dentro de los precios de mercado con respecto a la competencia.
- Entre los medios de comunicación que los clientes utilizaron para conocer los servicios de La Firma está el más relevante que es por medio de referencias personales.
- El grado de satisfacción de los clientes está en un porcentaje medio, por lo que FALCONI PUIG Abogados no está planificando y ejecutando estrategias acordes a las necesidades actuales.
- FALCONI PUIG Abogados, posee problemas de conocimientos en el área de atención al cliente por lo que se diagnosticó en el desarrollo del proyecto las siguientes falencias: repetición de las tareas, más costos en el servicio, menos ingresos, disminución del posicionamiento en el mercado jurídico, insatisfacción de los clientes.

4.2 Recomendaciones

- Implementar bajo el seguimiento del área directiva la presente propuesta del Modelo de Gestión como un documento guía que permita mejorar el clima organizacional, contar con personal capacitado que responda a las necesidades actuales y dar un servicio de calidad.
- Dar a conocer la misión, visión y objetivos propuestos, puesto que es más fácil que el personal se involucre y comprometa con su trabajo, para alcanzar los objetivos organizacionales, es decir dar una capacitación de inducción con el respectivo manual.
- Verificar constantemente que se efectúen los proyectos propuestos mediante la evaluación de los indicadores de gestión dentro del Modelo de Gestión para un óptimo y completo cumplimiento de la presente propuesta.
- Plantear un plan de capacitación de conocimientos básicos dirigidos al talento humano de La Firma entre los cuales se debería tocar los temas de: atención al cliente, clima organizacional, procesos técnicos en el área y satisfacción al cliente.
- Diseñar y ejecutar un programa de inducción para el conocimiento equitativo del personal y así llegar a un conocimiento general de La Firma y alcanzar sin ningún problema los objetivos organizacionales planteados.

- Difundir el Modelo de Gestión de tal forma que pueda ser analizado y evaluado por todos los empleados de La Firma, comprometiéndolos con el proceso de cambio.
- Diseñar e implementar un plan estratégico de marketing enfocado a mejorar el posicionamiento dentro del mercado nacional, el mismo que será ejecutado y controlado por el departamento administrativo.
- Diseñar y aplicar una administración por procesos en La Firma, la cual permita agilizar los procedimientos administrativos de las denuncias presentadas por la comunidad.

BIBLIOGRAFIA

Banco Central del Ecuador. (2012). *Tasa de Inflación*. Quito: Recuperado de: www.bce.fin.ec.

Bastos A. (2006). *Gestión administrativa de la agencia comercial: procedimientos administrativos y proceso de comunicación y archivo documental*. México: Ideaspropias Editorial.

Becker., M. y. (2002). *Economía, principios y aplicaciones*. México: GRAW HILL.

Carballo R. (2006). *Innovación y gestión del conocimiento*. España: Ediciones Díaz de Santos

Cervo, A. M. (1985). *Determinantes de la Tasa de Interés*. España: Antisalla .

Espinoza, J. (01 de Septiembre de 2010). Obtenido de <http://www.diazdesantos.es/wwwdat/pdf/SP0410003828.pdf>;19/09/09;

Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. México: Prentice Hall.

Martinez P. (2001). *El nuevo modelo de gestión: Una propuesta a partir del análisis*. Argentina: Universidad Nacional de Río Cuarto

N.Hax, M. (1993,). *Gestión de Empresas con una Visión Estratégica*. Santiago de Chile: Editorial Dolmen.

Pascal, J. (08 de Marzo de 2010). *Mercado Laboral*. Obtenido de <http://fantasticosth.blogspot.com/2010/09/definicion-de-mercado-laboral-y-sus.html>

Pérez J. (2003). *Administración gestión y comercialización en la pequeña empresa*. Madrid: Editorial Visión Net

Plaza M. (2002). *Modelo para la gestión estratégica de la calidad total*. México: Editorial Manual Estrada

Puchol L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. España: Editorial Díaz de Santos.

Rodríguez J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: Editorial UOC

Sallenave, J. P. (2010). *Planificación de Marketing para empresas innovadoras*. Colombia : Work Medellin.

Stiglitz, J. E. (2004). *Macroeconomía*. España: Ariel Economía. Segunda Edición.

ULAN. (10 de Octubre de 2012). *Ecuador: Disminución de la pobreza por ingresos*. Obtenido de <http://agenciasulan.org/2013/02/ecuador-disminucion-de-la-pobreza-por-ingresos/>

Varo J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Vásquez., V. H. (2005). *Organización Aplicada*. Quito: Ecuador. UCE.

Ventura B. (2006). *Gestión administrativa de personal*. España: Editorial Paraninfo.

FALCONI PUIG Abogados. (2012). Recuperado de: www.falconipuig.com. Consultado en: 19 de julio del 2013